





MEIC-PS-01. PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN ATENCIÓN A LA PANDEMIA POR COVID-19. SECTOR SERVICIOS

Versión: 002

Fecha de elaboración: 9 de diciembre de 2020

Elaborado por:

- Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Aprobado por:

Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC)

Para consultas diríjase al correo: protocoloscovid19@presidencia.go.cr

ÍNDICE

Índice	2
Prólogo	3
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA	5
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	6
4. PRINCIPIOS	9
5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN	10
6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN	12
7. LOGÍSTICA U ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO.....	25
8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS ...	37
9. COMUNICACIÓN	41
10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	42
Anexos.....	43

PRÓLOGO

En el marco de la declaratoria de estado emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, oficializada mediante Decreto Ejecutivo 42227-MP-S producto del COVID-19 y dadas las características de la pandemia y las formas diversas del contagio del virus, se han definido medidas sanitarias preventivas por parte del Ministerio de Salud, como ente rector en el contexto de esta fase de respuesta y ante un contagio en un centro de trabajo.

Por lo anterior, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) ha elaborado en conjunto con los sectores el presente protocolo para el sector servicios que permita aplicar las directrices y lineamientos sanitarios en torno a la COVID-19 establecidos por el Ministerio de Salud y demás instituciones que trabajan en conjunto con la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE). Para ello, ha contado con el apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el marco de sus Fondos de Respuesta Rápida frente a la crisis producto de la COVID-19. Este aporte responde al compromiso del PNUD como agencia líder de la ONU en la recuperación socio económica frente a la pandemia, y el deber de acompañar a las naciones para acelerar el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este esfuerzo ha sido elaborado para establecer los elementos con los que deben cumplir los protocolos a ser desarrollados por los sectores y subsectores para elaborar sus propios protocolos, como acuerdo entre los actores que comparten elementos comunes para implementar los lineamientos sanitarios establecidos por el Ministerio de Salud.

El presente documento corresponde a un protocolo con lineamientos generales y requisitos mínimos de cumplimiento para abordar las necesidades comunes de las empresas del Sector Servicios del país, sin embargo, no se limita a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia.

Cada empresa vinculada con el sector servicios deberá aplicar este protocolo y generar los procedimientos internos que correspondan.

Unámonos todos y todas a seguir apoyando fuertemente este proceso de transformación y construcción de resiliencia nacional, entendiendo que el nuevo decenio contiene varias incertidumbres y desafíos, pero también oportunidades y esperanzas. En este camino la Agenda 2030 traza una ruta clara para superar esta crisis y para alcanzar los objetivos de igualdad, inclusión, prosperidad y sostenibilidad que deseamos, bajo la convicción de que otro mundo es posible, con los esfuerzos orientados hacia una mejor recuperación.

Nota: Este documento estará sujeto a ser actualizado permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y lineamientos sanitarios vigentes y será debidamente notificado a los sectores atinentes.

El presente protocolo fue elaborado con la participación de las siguientes personas:

Participantes	Organización
Leonardo Chacón Rodríguez	Jefe de Despacho, Ministerio Economía, Industria y Comercio.
Rafael Zumbado Castillo	Ministerio Economía, Industria y Comercio.
Maribell Calderón Calderón	Consultora Líder - Sector Servicios- Equipo de apoyo MEIC
Rebeca Blen Esposito	Consultora Independiente en Salud Ocupacional
Ronald Rodríguez Acosta	Consultor Independiente en Salud Ocupacional

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Objetivo

Brindar una guía con lineamientos enfocados a la minimización del riesgo, prevención de contagios y gestión de la vigilancia en respuesta a la situación de pandemia ocasionada por el virus Covid-19.

Campo de aplicación

La aplicación de este documento va dirigido al sector servicios en todo el territorio nacional, como parte de las acciones preventivas y de mitigación dictadas por el Ministerio de Salud, para atender la pandemia del COVID-19.

Además, se incluyen las actividades del sector de cuidado, bienestar e imagen personal (salones de belleza, estéticas y barberías y afines/Academias de belleza.

Estos lineamientos se revisarán de forma periódica y se publicará la versión oficial vigente en la sección de protocolos sectoriales de la página web del Ministerio de Economía, industria y Comercio: www.meic.go.cr

2. DOCUMENTOS Y LINEAMIENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos contienen disposiciones que, al ser citadas en este texto, constituyen requisitos de este documento. Las ediciones indicadas estaban en vigencia en el momento de esta publicación. Como todo documento está sujeto a revisión, por lo que se recomienda consultar la versión vigente de cada uno de ellos en las respectivas páginas oficiales.

- LS-PG-016. Lineamientos General sobre el uso de mascarilla y caretas a nivel comunitario en el marco de la alerta por (COVID-19).
- Directriz 082-MP-S del 27 de abril del 2020. Protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el Estado de Emergencia Nacional por COVID-19.
- LS-PG-007. Lineamientos básicos de conducta para reducir el riesgo de transmisión de COVID-19, asociados a la responsabilidad individual
- INTE/DN-MP-S-19:2020. Requisitos para la elaboración de protocolos sectoriales para la implementación de Directrices y Lineamientos sanitarios para COVID-19.
- Versión 1- 20 de abril 2020. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19.
- Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.
- Lineamientos del Ministerio de Salud para atención del COVID-19¹.

¹ <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Amenaza: Peligro latente representado por la posible ocurrencia de un fenómeno peligroso, de origen natural, tecnológico o provocado por el ser humano, capaz de producir efectos adversos en las personas, los bienes, los servicios públicos y el ambiente. (CNE, 2015). En el caso de la pandemia COVID-19 se agruparía de origen natural y de tipo biológico.
 - Área de Trabajo: Se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de los recursos tanto materiales como técnicos y al diseño de las instalaciones laborales para lograr una máxima eficiencia en las actividades.
 - Autoridad Sanitaria Competente: Corresponde al Área Rectora de Salud en la cual se ubica físicamente la operación del centro de trabajo en el cual se presenta una situación vinculada con el COVID-19.
 - Caso confirmado: Se trata de una persona que da positivo en la prueba laboratorio de confirmación por Covid-19. Independientemente de signos y síntomas clínicos.
 - Caso confirmado por nexo epidemiológico: síntomas respiratorios durante los 21 días posteriores al primer día de aislamiento, en una persona que reside en el domicilio, con otra ya confirmada como positiva por laboratorio.
 - Caso probable: Es un caso sospechoso para quien la prueba de laboratorio por Covid-19 no es concluyente; o un caso sospechoso para quien la prueba no pudo realizarse por algún motivo.
 - Caso sospechoso: El caso sospechoso contempla las siguientes posibilidades:
 1. Persona con infección respiratoria aguda (fiebre y al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria como, por ejemplo, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta, congestión nasal) y que cumpla al menos uno de los siguientes criterios:
 - a. No tener otra etiología (causa) que explique completamente la presentación clínica del evento.
 - b. Un historial de viaje fuera del país en los 14 días previos al inicio de los síntomas
 - c. Antecedente de haber iniciado el cuadro clínico ya descrito en los 14 días posteriores de haber estado en contacto cercano:
 - i. Con alguna persona con historial de viaje fuera del país en los últimos 14 días de haber ocurrido ese contacto.
 - ii. Con alguna persona que haya sido contacto directo (en el posible período de cuarentena de esta última) de un caso confirmado
 2. Persona con infección respiratoria aguda grave (IRAG).
 3. Una persona con anosmia (pérdida del sentido del olfato) o disgeusia reciente (cambio en la percepción del gusto), sin otra etiología (causa) que explique la presentación clínica.
 4. Paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier grado de severidad, que dentro de los 14 días anteriores al inicio de la enfermedad tuvo contacto físico cercano con un caso confirmado, probable, sospechoso o haber visitado un centro médico que atiende casos por COVID-19.
- * La búsqueda de otros virus respiratorios no será requisito para hacer la prueba por COVID-19. Independientemente de los criterios de clasificación de caso, si el médico tratante considera que existen suficientes sospechas clínicas y/o epidemiológicas, podrá definir la necesidad de tomar la prueba por COVID-19.

5. Dentro de las manifestaciones de la enfermedad se pueden incluir signos dermatológicos tales como: brotes morbiliformes, urticaria generalizada, lesiones vasculíticas, palidez – cianosis en pulpejos, labios y lengua, acroisquemias, livedo reticularis, exantema variceliforme, prúrito generalizado, brote eritematoso morbiliforme, entre otras. Por lo que es importante tomarlas en cuenta en el momento de hacer las evaluaciones de los pacientes sospechosos por COVID-19.

6. También es recomendable considerar la toma de muestra respiratoria en otras manifestaciones sistémicas que han sido descritas en otros países como el síndrome similar a la enfermedad de Kawasaki.

- Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU): Es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas. Su propósito principal es ofrecer un conjunto de categorías de actividades que se pueda utilizar para la reunión y difusión de datos estadísticos de acuerdo con esas actividades. En el marco del presente protocolo sectorial permite a las empresas identificarse dentro de un subsector, a fin de conocer si existen pautas específicas asociadas a su actividad productiva.
- Cliente: Aquellas personas hacia las cuales están orientados los productos o servicios que una empresa pone en el mercado, y de las cuales son efectivas compradoras o usuarias.
- Control Epidemiológico: Es el control documental que se debe realizar en la empresa con el enfoque de documentar el desarrollo de actividades de prevención, detección temprana, diagnóstico, tratamiento, control y eliminación de las enfermedades transmisibles que afectan a la población.
- COVID-19: Es la enfermedad infecciosa causada por el Coronavirus SARS-CoV-2, que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra persona que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona por medio de gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas puedan tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).
- Cuarentena o Aislamiento: Es una restricción de las actividades que se realizan habitualmente fuera del domicilio, para aquellas personas que estuvieron expuestas a un agente infeccioso, y que actualmente no tienen síntomas. Pudiendo desarrollar la enfermedad y por lo tanto transmitirla a otras personas.
- Desinfección: Consiste en la destrucción de las bacterias o virus ya sea por medios físicos o químicos aplicados directamente.
- Documentación: Se refiere a que toda acción en el marco de los lineamientos generales deberá quedar debidamente documentada y formalizada y disponible de forma oportuna ante el requerimiento de la autoridad sanitaria competente.
- Equipos de protección personal: Son todos aquellos dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños que emplea el trabajador para que lo proteja de uno o más riesgos que puedan amenazar su seguridad y/o su salud.
- Espacio común: Lugar físico de las instalaciones de la empresa que, por su naturaleza, es visitado por un gran número de colaboradores en tiempos determinados.

-
- Fumigación: Aplicar humo, gases, vapores o polvos en suspensión a algo, especialmente a campos o plantas, para combatir las plagas de insectos y otros organismos nocivos.
 - Gestor de riesgo: Persona trabajadora que es designada para implementar este protocolo de operación y de velar porque las medidas sanitarias en la empresa se cumplan.
 - Jornadas Laborales: La jornada de trabajo es el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Es la fracción diaria en que está enmarcado el horario del colaborador, puede ser diurna, mista o nocturna.
 - Limpieza: Procedimiento por el cual se logra la remoción física de la materia orgánica y la suciedad. Se utiliza fundamentalmente para remover y no para matar microorganismos.
 - Nebulización Ambiental: Es la metodología empleada para la realización de tratamientos de desinfección preventivos y curativos contra el COVID-19. El propósito de la desinfección preventiva es eliminar los riesgos en las instalaciones y prevenir contagios sin importar cuál sea el tamaño de sus instalaciones o su sector de actividad. Por otro lado, el servicio de desinfección curativa se lleva a cabo en aquellas zonas donde se ha confirmado previamente la presencia de Covid-19. Este tipo de tratamiento, cuya eficacia ha sido probada previamente, está diseñado expresamente para eliminar cualquier rastro del virus Covid-19 en las instalaciones.
La nebulización consiste en una limpieza con microgotas de desinfectante antipatógenos suspendidas en el aire. Gracias a este sistema de aplicación, la sustancia desinfectante puede acceder a zonas a las que los métodos de limpieza tradicionales no llegan. Otra de sus ventajas es que permite desinfectar grandes espacios en un periodo relativamente corto de tiempo debido a la facilidad con la que el producto desinfectante se dispersa.
 - Nueva normalidad: Término acuñado por la OMS que hace referencia a una nueva etapa después de la declaratoria de Pandemia debido al COVID-19, que incluye un retorno gradual, con constante vigilancia epidemiológica y acciones enfocadas a la reducción de la transmisión y al decrecimiento del contagio.
 - Organización del trabajo: Es la manera en la que se van a realizar las acciones fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa. Las formas de organización que cada empresa adopta, nunca son iguales a otras. Aunque partan de modelos preestablecidos, siempre existirá un grado de adaptación a circunstancias, necesidades y obligaciones particulares.
 - Persona Empleadora: Es aquella que cumple con el rol de dirección y administración de la empresa. Otros conceptos que se utilizan normalmente: patrono, administrador, gerente general, etc.
 - Persona Trabajadora (colaboradora): Toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo.
 - Proveedor: Persona o empresa que abastece a otras empresas con existencias y bienes, artículos principalmente, los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o que directamente se compran para su venta.

- Plan de continuidad del negocio: Es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada.
- PYMES: Se entiende por pequeñas y medianas empresas (PYMES) toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de los recursos humanos los maneje y opere, bajo las figuras de persona física o de persona jurídica, en actividades industriales, comerciales, de servicios o agropecuarias que desarrollen actividades de agricultura orgánica. Las empresas se clasifican según actividad empresarial como industriales, comerciales y de servicios, utilizando la Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades Económicas (CIIU).
- Sector Servicios: Todas aquellas actividades que se realizan a cambio de una retribución y/o que buscan satisfacer una necesidad que no se puede incluir en un inventario.
- Teletrabajo: Trabajo que una persona realiza para una empresa desde un lugar alejado de la sede de esta (habitualmente su propio domicilio), por medio de un sistema de telecomunicación. Es la realización de las labores para las cuales se ha contratado al personal, por medio del uso intensivo de internet y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para llevar a cabo tareas, asignaciones o proyectos desde el lugar y el horario que así convenga el colaborador junto con la empresa.
- Termonebulización: La termonebulización es la generación de gotitas ultrafinas de un diámetro de 1-50 μm usando energía termoneumática. Las sustancias líquidas son vaporizadas en la máquina y forman finos aerosoles que se condensan al entrar en contacto con el aire exterior el cual se encuentra a menor temperatura creando una niebla visible. Esta niebla que contiene una mínima dosis del principio activo en las micro gotitas que la componen, tiene la particularidad de poder flotar y trasladarse largas distancias sin perder su efectividad, incluso de alcanzar hasta el último rincón dentro de cualquier instalación. La termonebulización es usada para el control de microorganismos (virus, bacterias, hongos, esporas) donde las sustancias activas deban ser distribuidas uniformemente incluso en sitios inaccesibles. Estas sustancias se aplican directamente en las áreas de interés, por sus características de penetración se recomienda cuando las superficies a tratar son de difícil acceso, irregulares y en lugares donde no se pueda humedecer como son los equipos y controles eléctrico-electrónicos.
- Visitante: Persona que llega a la empresa por alguna causa o motivo diferente a la adquisición de artículos o servicios.

Abreviaturas:

- EPP: Equipo de protección personal.
- IRAG: Infección respiratoria aguda grave.

4. PRINCIPIOS

Las empresas del sector servicios se comprometen a cumplir con los principios aceptados de buena conducta en el contexto de la pandemia, incluso cuando las situaciones se tornen aún más difíciles. A continuación, se presentan los principios en los cuales deben basarse:

-
- a) Rendición de cuentas
 - b) Transparencia
 - c) Comportamiento ético
 - d) Construcción colectiva con las partes interesadas
 - e) Respeto al principio de legalidad
 - f) Respeto a los derechos humanos

5. PRE-REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se citan los principales recursos didácticos consultados para el sustento técnico y la creación del presente documento:

- Ministerio de Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr>
- Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>
- Consejo de Salud Ocupacional: <https://www.cso.go.cr>
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°7.
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°11
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°15.1
- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19 Costa Rica, Versión N°16, 5 de octubre 2020
- Lineamiento General sobre el uso de mascarilla y careta a nivel comunitario en el marco de la alerta por COVID-19, Versión N°005, 8 de setiembre 2020.
- LS-PG-008 Lineamientos generales para limpieza y desinfección de espacios físicos ante el Coronavirus (COVID-19), Versión 1, 29 de mayo 2020.
- MTSS emite recomendaciones para personas trabajadoras en puestos no teletrabajables, Marzo 13, 2020. CP-010-2020 MTSS.
- Ministerio De Trabajo Y Economía Social Gobierno España: <http://www.mitramiss.gob.es/>. Guía Para La Actuación En El Ámbito Laboral En Relación Con El Nuevo Coronavirus.
- Brote de enfermedad por coronavirus (COVID-19); sitio Organización Mundial de la Salud para difusión de info orientaciones (Español): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

-
- Enfermedad por coronavirus; página de la Organización Panamericana de la Salud: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15696:coronavirus-disease-covid-19&Itemid=4206&lang=es
 - Guía técnica de la Organización Mundial de la Salud: Preparando el lugar de trabajo para el COVID-19. (Inglés): <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/getting-workplace-ready-for-covid-19.pdf>
 - Guía provisional para empresas y patrones para planificar, prepararse y responder ante la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19); Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC). (Inglés): <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html>
 - Protocolo de investigación de los primeros casos y sus contactos directos (FFX) de la enfermedad por Coronavirus 2019 (COVID-19); Organización Mundial de la Salud: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-master-ffx-protocol-v2-sp-web.pdf?sfvrsn=7ad940f_8
 - Educación en Inocuidad de alimentos: Glosario de términos. Organización Panamericana de la Salud https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10433:educacion-inocuidad-alimentos-glosario-terminos-inocuidad-de-alimentos&Itemid=41278&lang=es
 - Versión 1- 20 de abril 2020. Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19.
 - DIRECTRIZ N° 082 - MP - S. "Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19".
 - Decreto Ejecutivo No. 42317-MTSS-S. La activación de Protocolos y Medidas Sanitarias en los centros de trabajo por parte de las Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional ante el COVID-19.
 - Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad No. 26831. http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53160&nValor3=110485&strTipM=TC
 - <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/04/cne-y-conapdis-dan-proteccion-adicional-a-personas-con-discapacidad/>
 - <http://www.conapdis.go.cr/>
 - Política de Igualdad y Equidad de Género (PIEGAL) 2013. <http://www.asamblea.go.cr/ci/Documentos%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20Genero/Politica%20de%20Igualdad%20y%20Equidad%20de%20G%C3%A9nero%20de%20la%20Asamblea%20Legislativa.pdf>
 - Guía Técnica para la Implementación del Teletrabajo en las Empresas del Sector Privado. http://www.mtss.go.cr/elministerio/despacho/teletrabajo/guia_teletrabajo_sector_privado.pdf

-
- INTECO. <https://www.inteco.org/juntos-en-la-prevencion>
 - LS-CS-001. Lineamientos generales para establecimientos comerciales y servicios con permiso sanitario de funcionamiento https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/docs/LS_CS_001_permisos_sanitarios.pdf
 - INTE S76:2020. Mascarillas quirúrgicas. Requisitos y métodos de ensayo. Primera Edición. Fecha: 2020-04-06.
 - INTE ES S80:2020. Especificación Técnica Mascarillas Higiénicas Reutilizables para adultos y niños. Requisitos de materiales, diseño, confección, etiquetado y uso. Primera Edición. Fecha: 2020-04-28.
 - INTE ES S79-1:2020. Especificación Técnica Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, etiquetado y uso. Parte 1: Para uso en adultos. Primera Edición. Fecha: 2020-04-15.

6. HIGIENE Y DESINFECCIÓN

6.1 Generalidades

6.1.1 A continuación, se detallan las medidas de limpieza, higiene y desinfección para los centros de trabajo:

6.1.1.1. La empresa debe garantizar el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos en servicios sanitarios y comedores y alcohol en gel en los espacios comunes, así como su reposición y limpieza. También deben reforzarse los insumos de higiene en las salas de lactancia. Para la desinfección de calzado, podrán colocarse alfombras con solución sanitizante (pediluvios).

6.1.1.2. Aquellas empresas que brinden servicios de atención al público y tengan servicios sanitarios para uso de sus clientes, deberán garantizar la disponibilidad de: papel higiénico, agua y jabón para lavado de manos, papel toalla desechable o secador eléctrico de manos, cesto de basura con bolsa plástica, tapa y apertura de pedal.

6.1.1.3. El centro de trabajo debe intensificar las medidas de limpieza e higiene en sus instalaciones, aumentando las rondas por parte del personal de limpieza y con al menos una persona responsable asignada por la Administración, quien se encargue de la vigilancia del cumplimiento de las rondas de limpieza y prestando especial atención en superficies de alto contacto tales como: equipos y mobiliario en comedores, barandas, puertas, teléfonos, botoneras de elevadores, áreas de almacenamiento, entre otros, así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas.

6.1.1.4. El centro de trabajo debe intensificar la higiene considerando las prácticas de limpieza rutinarias acompañadas de la desinfección, la cual se lleva a cabo mediante el uso de productos contra virus aplicados sobre las superficies.

6.1.1.5. La desinfección de superficies y áreas no debe confundirse con la fumigación (tratamiento de control de plagas). Para la desinfección de áreas y grandes espacios puede utilizarse la técnica de termonebulización, u otras técnicas que garanticen la cobertura del área y la acción de control de virus.

6.1.1.6. Cada centro de trabajo debe contar con la documentación que avale la periodicidad de la ejecución de limpieza y desinfección en todas las áreas. Puede implementarse una bitácora que incluya los horarios y encargados de limpieza para cada área y debe estar colocada en un lugar visible para los usuarios.

Tabla No 1. Rutina de Limpieza Sugerida

No	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	RESPONSABLE
1	Agarraderas en general (puertas principales de ingreso, baños, ingreso a comedor, puertas de oficinas y salas de reuniones, etc.)	Cada 2 horas	Contratista o personal de limpieza
2	Servicios sanitarios	Cada 3 horas	Contratista o personal de limpieza
3	Grifos de lavamanos y palanca de servicios sanitarios	Cada 3 horas	Contratista o personal de limpieza
4	Escritorios	Al menos 2 veces al día	Contratista o personal de limpieza
5	Teclado, mouse, mouse-pad, teléfono (especialmente auricular y celular)	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de limpieza
6	Fotocopiadora e impresora compartida	Al menos 4 veces al día	Contratista o personal de limpieza
7	Máquinas de café y dispensador de agua	Al menos 4 veces al día	Contratista o personal de limpieza
8	Controles inalámbricos de proyectores, aires acondicionados u otros dispositivos	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de limpieza
9	Sillas (respaldares y descansa brazos) y mesas de recepción, salas de reuniones	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de limpieza
10	Divisiones de cubículos	Al menos 2 veces al día	Contratista o personal de limpieza
11	Comedor: sillas, mesas y microondas	Antes y después del tiempo de desayuno y almuerzo	Contratista o personal de limpieza
12	Desinfectar con aerosol las salas después de realizar reuniones	Cuando aplique	Contratista o personal de limpieza
13	Desinfectar el área de recepción. Uso constante del dispensador de alcohol gel.	Al menos 3 veces al día	Contratista o personal de limpieza
14	Capacitar a los Oficiales de Seguridad respecto a la higiene personal, higiene de las casetas de seguridad y áreas de recepción. Además, se les puede asignar la función de prevención y detección de las personas trabajadoras, proveedores y visitantes con síntomas de gripe. Informar al Departamento de Recursos Humanos y/o Departamento de Salud Ocupacional cuando sea detectado un caso antes de que la persona entre a las instalaciones.	Permanentemente	Personal de seguridad

6.1.1.7. La empresa debe garantizar la utilización de productos de limpieza y desinfección debidamente registrados por el Ministerio de Salud. A continuación, se enlistan algunas opciones aprobadas por entes oficiales para eliminar el virus en las superficies:

Tabla No 2. Productos de Limpieza y Desinfección Recomendados para Eliminar el Virus SARS-CoV-2 Según la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA)

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Jabón de manos	Líquido o espuma, antibacterial con o sin aroma
Alcohol en gel	Complementario antiséptico con 70% de volumen de alcohol
Desinfectante	Disoluciones a base de Amonio Cuaternario
Desinfectante	Disoluciones a base de Ácido Peracético y Peróxido de Hidrógeno

Fuente: *United States Environmental Protection Agency (2020). List N: Disinfectants for use against SARS-CoV-2. Recuperado de www.epa.gov/pesticide-registration/list-n-disinfectants-use-against-sars-cov-2*

6.1.2 Las medidas de información a los colaboradores sobre los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y las medidas de protección individual y colectiva que deben ser adoptadas en el lugar de trabajo y en los hogares para la prevención del contagio son las siguientes:

6.1.2.1. La empresa debe informar a los colaboradores sobre su protocolo interno y los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud, y sus actualizaciones, para la prevención del contagio del COVID-19. La comunicación debe hacerse a través de los medios dispuestos por el establecimiento, ya sean físicos o digitales, manteniendo puntos estratégicos de información tales como: comedor, baños, pizarra informativa o cualquier otro lugar de tránsito del personal.

6.1.2.2. Se recomienda divulgar a través de medios digitales, los protocolos que se están llevando a cabo, para garantizar la salud de los colaboradores, proveedores y clientes.

6.1.2.3. En caso de que el centro de trabajo cuente con consultorio médico, la persona a cargo debe estar atenta a las actualizaciones de los lineamientos sobre la atención de casos y contactos, según las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud. Todo el personal de salud que atiende el servicio médico de empresa debe informarse sobre todos los lineamientos que emita la autoridad sanitaria respecto a todo lo relacionado con el COVID-19, su vigilancia, los protocolos de atención, registro, reporte, etc., y mantener comunicación con la Dirección Regional respectiva para el manejo de casos y demás trámites que amerite la atención de las personas trabajadoras identificadas como casos sospechosos, probables y confirmados. Es responsabilidad del personal de salud estar al día con todos los lineamientos sanitarios, así como la capacitación requerida que sea establecida por la autoridad sanitaria para sus funciones.

6.1.2.4. La empresa debe asignar al menos una persona responsable de la comunicación relacionada con la prevención y atención del COVID-19 para la protección individual y colectiva. En el caso de empresas unipersonales, es responsabilidad del propietario realizar la gestión del

riesgo, garantizando el cumplimiento de las medidas sanitarias y de prevención en general que apliquen a su centro de trabajo.

6.1.3 Se deben desarrollar instrucciones escritas para los colaboradores debiendo, además informar la ubicación de los protocolos de tos, estornudo, lavado de manos, y otras formas de saludar, así como el reporte a las personas colaboradoras en caso de presentar síntomas.

6.1.3.1. Tomando este Protocolo Sectorial como base, las organizaciones podrán elaborar su propio protocolo interno de atención al COVID-19, en cuyo documento deberán incluir las instrucciones de higiene y desinfección a seguir para la prevención del contagio. Estas instrucciones deben ser de conocimiento de todo el personal de la empresa y serán compartidas por los medios de divulgación que la empresa tenga implementados y otros que considere necesarios para fortalecer la divulgación de la información a toda su población laboral, por ejemplo, sesiones de capacitación (de preferencia virtual y según sea posible), incorporar estos temas en el programa de inducción de las nuevas contrataciones, correos electrónicos, grupos de la empresa en redes sociales, boletines informativos en pizarras, pantallas, etc.

6.1.3.2. La empresa debe colocar en espacios visibles los avisos que contengan, como mínimo, los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y no tocarse la cara, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud (ver Anexo No.1 - Material Informativo).

6.1.3.3. Los avisos pueden incorporar en su diseño logos y nombre de la empresa, pero no deben alterar en ningún aspecto el contenido de los avisos; se recomienda mantener logos y contactos de las fuentes oficiales que emiten los avisos.

6.1.3.4. Se debe ubicar los avisos del punto 6.1.3.1 en áreas comunes, baños, comedor de colaboradores, puertas de acceso a las áreas de trabajo, ascensores, pasillos y cualquier otro lugar que la empresa considere oportuno.

6.1.3.5. Aquellas empresas de servicios que en sus instalaciones tengan áreas de atención al público, deberán colocar en dichas áreas, el material informativo emitido por el Ministerio de Salud, mencionado en el punto 6.1.3.1 y 6.1.3.2. Adicionalmente, colocar señal visual en las filas de espera de atención a clientes para guiar y mantener la distancia de 1.8 m de distancia entre usuarios.

6.1.3.6. Además de la ubicación de los avisos en las áreas mencionadas en el punto 6.1.3.1 se puede crear un espacio en la intranet de la compañía para la divulgación de los avisos mencionados, protocolos, lineamientos, comunicados e instrucciones emitidas por el Ministerio de Salud, la empresa y demás instituciones públicas autorizadas para apoyar y emitir medidas y lineamientos oficiales del COVID-19.

6.1.3.7. La empresa debe establecer los mecanismos de capacitación y comunicación para que el personal comprenda los síntomas de la enfermedad y que cada colaborador comprenda que es un acto de responsabilidad reportar oportunamente su condición de salud a la persona empleadora, de acuerdo con el protocolo interno, de manera que se tomen las decisiones correspondientes según los lineamientos del Ministerio de Salud.

6.1.3.8. La empresa deberá capacitar a su personal encargado de la atención presencial al cliente, en cuanto a las medidas sanitarias a implementar durante la atención del servicio y la importancia de las mismas, cuyo objetivo es la protección colectiva. Esta información debe ser transmitida al cliente en el momento en que ingresa a las instalaciones y/o se inicia el servicio de atención. Esta información será brindada por los oficiales de seguridad del establecimiento de servicios, cuando

se cuenta con este personal, por el personal que directamente atiende al cliente en las instalaciones de la empresa y por el personal que atiende un servicio a domicilio.

6.1.3.9. Corresponde a la persona empleadora gestionar la capacitación para que las medidas de higiene y desinfección y demás incluidas en el Protocolo, sean de conocimiento de todos los trabajadores, pudiendo para esto apoyarse en el personal a cargo de la oficina o departamento de Salud Ocupacional, en caso de empresas que no cuenten con profesionales en esta área, la persona empleadora podrá consultar la información emitida por fuentes oficiales como Ministerio de Salud, Caja Costarricense de Seguro Social, Comisión Nacional de Emergencias, OIT, OMS para brindar información a las personas trabajadoras. La información y capacitación debe ser actualizada según cambios que se den en los lineamientos de higiene, desinfección y otros relacionados por parte de la Autoridad Sanitaria. Se recomienda llevar registro de todas las capacitaciones impartidas y la información brindada a las personas trabajadoras.

6.1.4 Antes de incorporarse al puesto de trabajo lávese las manos con agua y jabón, de igual forma durante el día láveselas continuamente y al terminar la jornada laboral vuelva a lavarse las manos.

6.1.4.1. El personal, los contratistas y los clientes deben tener acceso a lugares donde puedan lavarse las manos con agua y jabón.

6.1.4.2. Los establecimientos de servicios que brinden atención presencial al cliente, deben ofrecer estaciones para la desinfección de manos, que proporcionen agua y jabón o alcohol en gel, toallas desechables y un cesto de basura (con bolsa plástica, tapa y accionado por pedal) para disponer de las toallas utilizadas. En aquellos casos en que se disponga de oficial de seguridad, este personal podrá colaborar en el control para que los clientes cumplan con esta medida higiénica, en caso contrario, el dependiente del establecimiento debe disponer de recipientes con alcohol en gel en los puntos de atención al cliente y darle la indicación al mismo sobre la desinfección de sus manos.

6.2 Procedimiento de limpieza y desinfección

6.2.1 Defina las actividades a realizar para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo.

6.2.1.1. La empresa debe crear o actualizar un plan general de limpieza y desinfección en el lugar de trabajo que cuente como mínimo con los siguientes aspectos:

- a) Actividades para el lavado de manos
- Mójese las manos y el antebrazo con agua.
 - Coloque el jabón antibacterial en las palmas de las manos.
 - Limpie y desinfecte las palmas de sus manos.
 - Frote el dorso de la mano.
 - Limpie y desinfecte entre los dedos.
 - Limpie y desinfecte la parte posterior de los dedos.
 - Limpie y desinfecte los pulgares y yemas de los dedos.
 - Lávese minuciosamente las manos después de estornudar, sonarse la nariz, toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, documentos, insumos de trabajo compartidos, etc.).
 - La frecuencia de lavado de manos será antes de tocarse la cara, antes de preparar y comer alimentos, después de ir al baño, después de tocar pasamanos y manijas de puertas, antes y después de un tiempo de descanso, después de tener contacto con

dinero, entre otros, pero no sujetos a. Se recomienda que el tiempo máximo entre cada lavado de manos sea de 3 horas.

- La frecuencia de la higiene de manos en establecimientos que brinden servicios de atención al público, adicional a lo indicado en el punto anterior, será: después de la atención de cada cliente y puede utilizarse un desinfectante para manos a base de alcohol con al menos un 70% de concentración.
- En caso de que se requiera sujetar a un pasamanos de escaleras o tocar constantemente manijas de puertas, se recomienda tener un dispensador de alcohol en gel cerca de esas áreas para que las personas trabajadoras se apliquen el alcohol en gel antes y después de utilizar esas superficies. Además, es necesario que el personal de limpieza aumente la frecuencia de limpieza de los pasamanos y las manijas de puertas.

b) Actividades para el enjuague y secado

- Enjuague las manos y los antebrazos con agua.
- Seque las manos y el antebrazo utilizando toalla de papel, y luego disponerla en un basurero, o cualquier otro implemento autorizado para el secado de manos.
- Después de lavarse las manos coloque alcohol en gel.

c) Actividades para la desinfección con productos eficaces contra el virus

- Siempre trate cualquier fluido corporal como si fuera infeccioso.
- Si trabaja con equipo reutilizable, limpiarlos y desinfectarlos después de utilizarlos.

d) Actividades para la limpieza y desinfección del lugar de trabajo en al menos los siguientes espacios:

- Baños
- Áreas comunes
- Salas de reuniones
- Espacios individuales de trabajo
- Comedor
- Áreas de atención al público

6.2.1.2. El personal encargado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la empresa, debe limpiar y desinfectar la zona de recepción de mercancías con frecuencia, por lo menos al cierre de cada embarque despachado y cada embarque recibido.

6.2.1.3. En la recepción de mercaderías, considerar lo siguiente:

a) Cualquier material que se reciba: paquetes, sobres con documentos de mensajería, cajas con insumos para trabajo, etc., debe ubicarse en un área previamente definida para la limpieza y desinfección de los mismos, antes de ser entregados a los departamentos respectivos, la persona a cargo de la higiene de estas mercancías debe utilizar equipo de protección (guantes y mascarilla), equipar esta área con: los insumos de limpieza y desinfección requeridos, basurero con bolsa plástica, con tapa, accionado con pedal.

b) Realizar el desempaque o desembalaje de mercancías con guantes, o bien al terminar, lavarse las manos o desinfectarse con alcohol en gel. Recordar que el uso de guantes no sustituye el lavado de manos.

c) Al finalizar esta tarea, quitar los guantes, desecharlos en el contenedor respectivo y lavarse las manos.

6.2.1.4. En el caso de que los trabajadores operen vehículos propiedad de la empresa, deben aplicarse las siguientes medidas:

a) Los operadores de vehículos de la empresa de cualquier tipo y para cualquier uso, deben asegurarse de la limpieza interna del vehículo, en que se va a trasladar a los colaboradores o los productos de la empresa.

b) Antes de que el operador del vehículo inicie un viaje, este debe limpiar las superficies como: manijas de puertas, asientos, volante, vidrios, alfombras, entre otros.

c) En el interior del vehículo se debe disponer de artículos de limpieza como alcohol en gel con al menos un 70% de concentración o toallas húmedas y dispensador para residuos.

d) No superar la capacidad de usuarios establecida para el vehículo.

d) Frecuentemente durante la jornada y al finalizar la misma, recoger los residuos.

e) Procurar la ventilación natural periódica de la cabina.

6.2.2 La empresa deberá tener un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas de las instalaciones. Así como la forma de divulgación de dicho plan para todo el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general en el sitio de trabajo.

6.2.2.1. La empresa debe asegurar la higiene de sus instalaciones, intensificando las medidas de limpieza y desinfección, tratar superficies con productos autorizados y que cumplan con las estipulaciones del Ministerio de Salud.

6.2.2.2. Cada centro de trabajo definirá el horario de limpieza y desinfección de las distintas áreas, de acuerdo con su operación y el tránsito de personas.

6.2.2.3. La empresa debe asignar al menos una persona responsable del plan de limpieza, quien se encargará, entre otros aspectos, de la supervisión de limpieza de las superficies de alto contacto tales como: barandas, puertas, teléfonos, botones de elevadores, fotocopiadoras, impresoras, controles remoto de aires acondicionados y de equipos audiovisuales, máquinas dispensadoras de alimentos, electrodomésticos en comedores, teclados, mouse, lapiceros, pantallas táctiles, toda superficie con la que empleados y clientes tengan contacto permanente, entre otros, así como asegurarse de que el resto de las áreas también sean atendidas. En el caso de empresas unipersonales, es responsabilidad del propietario realizar la gestión del riesgo, garantizando el cumplimiento de las medidas de higiene que apliquen a su centro de trabajo.

6.2.2.4. El plan de limpieza debe ser visible para el personal de limpieza, mantenimiento y personal en general, se recomienda que su divulgación se lleve a cabo a través de capacitaciones en sitio, pizarras informativas, medios electrónicos, registros, entre otros. Cada empresa utilizará los medios de comunicación que tenga disponibles siempre asegurándose que la información llegue a todos sus colaboradores.

6.2.2.5. La empresa debe desinfectar frecuentemente, a lo largo de toda la jornada laboral, los objetos de uso colectivo, así como los elementos de las estaciones de trabajo (teclados, mouse,

teléfono, etc.). Pueden instalarse kits de limpieza por áreas (dispensadores con solución de alcohol al 70%, toallas, alcohol gel), para que los trabajadores puedan reforzar la limpieza de sus estaciones de trabajo.

6.2.2.6. No se debe compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, la empresa debe establecer pautas de limpieza y desinfección entre cada uso, para la reducción del riesgo de contagio.

6.2.2.7. Principales consideraciones para la limpieza y desinfección de implementos que utilizan las personas trabajadoras con discapacidad:

6.2.2.7.1. Personas trabajadoras con discapacidad móvil:

- En los ingresos de las instalaciones de la empresa se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las sillas de ruedas, alfombras sanitizantes (pediluvios) colocadas en los ingresos se podrán utilizar para la limpieza de las ruedas de las sillas. Se recomienda que una de las personas trabajadoras brinde la colaboración con la limpieza de la silla de ruedas a la persona con discapacidad.
- Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80cm tomando como referencia el suelo.
- En el ingreso a las áreas de servicios sanitarios para personas discapacitadas se deberá disponer de alcohol en gel con el fin de mantener las agarraderas desinfectadas.

Procedimiento para desinfección de silla de ruedas:

- a. Limpiar profundamente los elementos claves: aros de propulsión -puños de empuje - neumáticos - apoyabrazos - almohadón y frenos.
- b. Limpiar el chasis.
- c. Limpiar los joystick en caso de sillas de ruedas eléctricas.
- d. En caso de otro tipo de producto de apoyo, debemos tener en cuenta las mismas recomendaciones y desinfectar partes del producto con el que tenemos contacto.

6.2.2.7.2. Personas trabajadoras con discapacidad visual:

- En los ingresos de las instalaciones de la empresa se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas adecuadas para la limpieza de las correas de los perros de asistencia y bastones, se recomienda que una de las personas trabajadoras del área de recepción de la empresa brinde el apoyo necesario con la limpieza de estos implementos:
 - Es importante, para las correas, limpiar profundamente las agarraderas y no usar productos con cloro para evitar el desgaste de las fibras o material. En caso de que se desinfecte las patas del perro, únicamente utilizar agua y jabón y no tocar, más de lo debido, al perro.
 - Limpiar profundamente los mangos y base de los bastones, no se debe usar productos con cloro o algún producto abrasivo para evitar daños en bastones con sensor digital.

-
- Las instalaciones deberán colocar dispensadores de alcohol en gel o lavamanos a una altura de 80 cm tomando como referencia el suelo:
 - Si el establecimiento cuenta con niveles superiores, al iniciar y finalizar los pasamanos se debe colocar señalización en Braille, que indique el número de piso en que se encuentra la persona con discapacidad visual y disponer de alcohol en gel para la desinfección de manos en cada uso de sus pisos.
 - Se debe aumentar la frecuencia de limpieza de los pasamanos.

6.2.2.7.3. Personas trabajadoras con discapacidad auditiva:

- En los ingresos de las instalaciones de la empresa se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel para la limpieza de implementos o equipos.
- Las personas empleadoras deberán capacitar a las personas trabajadoras en todos los protocolos generales y específicos referentes al COVID -19, esta capacitación deberá estar adaptada para el entendimiento de la población con discapacidad auditiva.
- Al ingreso a las instalaciones se deben desinfectar muy bien los celulares ya que estos son utilizados como medios de comunicación de personas sordas.
- No se recomienda el uso de mascarillas o cubrebocas mientras se da la atención o la asistencia a las personas sordas, debido a que, esto impide que puedan ver la gesticulación y hacer la lectura labial cuando les hablan. Como medida de protección alterna, se pueden usar caretas faciales completamente transparentes y asegurarse de mantener el distanciamiento.
- Si le suministra un lapicero a la persona sorda para que escriba se debe desinfectar antes y después de su uso.
- Se debe prestar especial atención con las señas en las que se tocan la cara, por ejemplo, mamá, rojo, colores, etc., en este caso se recomienda hacer la señal sin tocarse la cara.

6.2.2.8. Las empresas que cuentan con áreas de atención presencial al cliente, deben colocar en la entrada y de manera accesible a las personas con discapacidad, los insumos de limpieza de manos y de los equipos de apoyo que utilizan (bastón, silla de ruedas, otros), facilitarles el acompañamiento para realizar los protocolos de limpieza y tomar en cuenta las consideraciones indicadas en el punto anterior respecto a la comunicación con las personas con discapacidad auditiva y garantizarles siempre la atención preferencial.

6.2.2.9. Salas de Lactancia:

- En las salas de lactancia se debe contar con alcohol en gel con una concentración mínima del 70% y toallas de papel suficientes para la limpieza de implementos (chupones, recipientes, etc.) o equipos (por ejemplo: extractores de leche).
- En el área de lavado de manos se debe tener jabón líquido antibacterial y toallas de papel.
- Se debe aumentar la frecuencia de las rutinas de limpieza de las superficies, paredes, pisos, sillas, mesas, sillones, etc.
- La refrigeradora donde se almacena la leche materna debe limpiarse diariamente y contar con el mantenimiento adecuado.
- Cada usuaria de la sala debe dejar todo limpio y ordenado antes de retirarse.

6.2.3 Acerca de las personas responsables de limpieza, desinfección, manejo de residuos, y de uso de equipo de protección personal, defina las capacitaciones a realizar asociadas a estas tareas y declare los registros respectivos.

6.2.3.1. Cada centro de trabajo debe designar al menos una persona responsable de supervisar la limpieza y desinfección y contar con los registros correspondientes en donde puedan mantener el control de las tareas asignadas. En el caso de empresas unipersonales, es responsabilidad del propietario realizar la gestión del riesgo, garantizando el cumplimiento de las medidas sanitarias y de prevención en general que apliquen a su centro de trabajo.

6.2.3.2. La empresa debe asignar al menos a una persona la labor del manejo de residuos. Asegurando brindar capacitación para que el personal conozca los procedimientos y riesgos implícitos en dicha labor, así como velar por el uso adecuado del EPP. En el caso de empresas unipersonales, es responsabilidad del propietario realizar la gestión del riesgo, garantizando el cumplimiento de las medidas sanitarias y de prevención en general que apliquen a su centro de trabajo.

6.2.3.3. En el caso de que la empresa subcontrate el servicio de limpieza, la empresa subcontratada deberá designar a las personas responsables, en cumplimiento del protocolo interno del establecimiento.

6.2.3.4. La empresa debe impartir capacitaciones al personal de limpieza incluyendo los siguientes temas: productos de limpieza a utilizar, sus riesgos y las medidas de prevención en la preparación de los productos, la aplicación y almacenamiento, uso adecuado de los utensilios de limpieza y desinfección, método para realizar la limpieza profunda de áreas, detalle de las nuevas rutinas de limpieza, equipo de protección personal (equipo a utilizar, forma correcta de colocárselo, uso correcto, forma correcta de quitárselo), manejo adecuado de los residuos para su disposición final.

6.2.3.5. Se preferirán las capacitaciones en modalidad virtual, siempre que la empresa y las personas trabajadoras cuenten con los medios tecnológicos para impartir y recibir capacitaciones.

6.2.3.6. La empresa debe llevar registros que documenten todas las capacitaciones impartidas.

6.3 Productos de limpieza y desinfección

6.3.1 Acerca de los elementos a ser utilizados según corresponda.

6.3.1.1. En las instalaciones de la empresa deben utilizar desinfectantes, implementos y limpiadores recomendados por las autoridades sanitarias, así como también, utilizar las recomendaciones técnicas de cada maquinaria y equipo que aseguren su adecuado funcionamiento, limpieza y desinfección, entre otros.

6.3.2 De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud, se podrán utilizar los siguientes productos en función de su composición y concentración.

6.3.2.1. En caso de requerirse, se debe preparar una disolución de cloro de 1:100 (una parte de cloro por 99 de agua).

6.3.2.2. En caso de que se trate de superficies contaminadas con fluidos, se debe preparar una disolución con cloro con una concentración de 15:100.

6.3.2.3. Para los servicios sanitarios y para los pisos, se debe utilizar una concentración de cloro de 5:100; todo esto de acuerdo con la recomendación del Ministerio de Salud.

6.3.2.4. La empresa debe tener los registros sanitarios emitidos por el Ministerio de Salud y las hojas de seguridad para todos los productos utilizados.

6.3.3 Acerca de los productos o utensilios desechables utilizados en el proceso de limpieza y desinfección. En caso de utilizar reutilizables declara cómo estos van a ser desinfectados después de su uso.

6.3.3.1. Se recomienda el uso de utensilios descartables, estos deberán ser eliminados en un recipiente con pedal y la bolsa debe quedar cerrada al momento de desecharlos. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas y cualquier otro elemento que sea de un solo uso.

6.3.3.2. Para el caso de un producto o utensilio reutilizable (escobas, palo pisos, toallas de felpa, recipientes atomizadores, etc.), se aplicarán los procesos de lavado y desinfección según corresponda. Puede ser al finalizar cada rutina de limpieza.

6.3.3.3. Para mayor seguridad, se recomienda dejar los implementos reutilizables en una disolución sanitizante y desinfectante, recomendada por el Ministerio de Salud.

6.4 Identificación de puntos críticos para la desinfección

6.4.1 Sobre las superficies que son manipuladas con frecuencia por las personas trabajadoras, visitantes entre otros y que serán prioridad en el proceso de limpieza y desinfección.

6.4.1.1. En cada centro de trabajo se debe especificar aquellas superficies que son manipuladas con frecuencia por los colaboradores, proveedores y visitantes; entre ellas, pero no sujetas a: interruptores de luz, manijas, pasamanos, cerraduras, servicios sanitarios, lavamanos, llaves de agua, teléfonos, superficies de escritorio, superficies horizontales, espejos, paneles de vidrio, casilleros, electrodomésticos en cafetería, controles de aire acondicionado y de equipos audiovisuales, electrónicos en general, equipo de control de acceso del personal, toda superficie con la que trabajadores y clientes tengan contacto permanente. Estas áreas deben ser prioritarias en el proceso de limpieza y desinfección.

6.4.2 Acerca de la forma y los productos utilizados para la limpieza de elementos electrónicos (teléfonos, pantallas, teclados, mouse, celulares, impresoras, entre otros).

6.4.2.1. El plan de limpieza de la empresa debe incluir los elementos electrónicos; por ejemplo, teléfonos, pantallas, teclados, impresoras, entre otros. Estos pueden limpiarse con alcohol isopropílico al 70% aplicándolo según las recomendaciones del fabricante; a su vez, cada material puede tener requisitos de limpieza específicos, por lo que se recomienda se comprueben en el manual del bien, así como también consultando en el sitio web del fabricante. Siempre debe garantizarse que los productos sean recomendados por el Ministerio de Salud.

6.4.3 Acerca de la forma y los productos empleados en la limpieza de objetos usados en la atención del público como: vitrinas o ventanillas, timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

6.4.3.1. Se recomienda intensificar la frecuencia de la limpieza e higiene en las superficies de apoyo.

6.4.3.2. Se debe utilizar una solución a base de alcohol de al menos 70% o con productos comerciales recomendados por las autoridades de salud.

6.4.3.3. Si en las instalaciones de la empresa hay procesos de atención al público a través de vitrinas o ventanillas, se deben incluir los objetos utilizados en dicha atención en el proceso de limpieza y desinfección, tales como: timbres eléctricos, micrófonos, datáfonos, bolígrafos, entre otros.

6.4.4 Sistemas de ventilación

6.4.4.1. Mantener los lugares de trabajo ventilados sin crear corrientes bruscas de aire.

6.4.4.2. En el caso de sistemas de aire acondicionado, aumentar la limpieza y cambios de filtros (consultar las especificaciones técnicas de los equipos). Llevar bitácora de mantenimiento.

6.4.4.3. En caso de ventilación mecánica, mantener recirculación con aire exterior. Asegurar el mantenimiento adecuado de estos equipos.

6.4.4.4. Evitar el uso de ventiladores individuales.

6.5 Equipo de protección personal (EPP)

6.5.1 Acerca del equipo de protección personal necesario de utilizar para llevar a cabo las actividades propias de la organización.

6.5.1.1. La empresa deberá proporcionar equipo que permita minimizar el riesgo de infección en las personas trabajadoras en el desempeño de sus actividades diarias. Se recomienda tener un listado con esta información debidamente detallada. (ver Anexo No. 2-Propuesta de listado para el uso de EPP según el puesto de trabajo).

6.5.1.2. Con el fin de evitar el riesgo de contagio, las personas empleadoras deberán distribuir entre la población trabajadora el siguiente equipo, de acuerdo con las condiciones de las instalaciones físicas, sus posibilidades económicas (en cuanto a la selección del tipo de equipo a utilizar, pero siempre garantizando que la opción seleccionada brinde la protección requerida), y la disponibilidad del mismo en el país (para más detalle consultar Anexo No. 3):

1. Cubrebocas de preferencia confeccionadas con tela antilíquidos lavable con las especificaciones indicadas por el Ministerio de Salud. Además, el personal se deberá capacitar en el uso correcto, la limpieza y el tiempo de reemplazo de este equipo. Cabe aclarar que se recomienda el uso del cubrebocas en los casos en los que no se pueda cumplir con el distanciamiento social dentro de las empresas, o que no tengan barreras físicas entre los puestos de trabajo y en el momento en el que el personal se traslada en transporte público de la casa al trabajo y viceversa, así como en las paradas de acceso a transporte público.
2. Para el caso del personal que atiende al público; visitas, clientes, proveedores, etc.: es obligatorio el uso de mascarilla. Visitantes, clientes, proveedores también deben utilizar mascarilla.
3. El uso de careta o protector facial es optativo y adicional a la utilización de la mascarilla como equipo de protección personal.

-
4. En el caso del personal de consultorios médicos empresariales: el personal médico y personal de enfermería deberá utilizar mascarilla quirúrgica, guantes, bata desechable y protección de ojos y cara (careta o protector facial, monogafas tipo googles, gafas).
 5. Personal que realiza visitas a clínicas, hospitales, consultorios médicos privados como parte de las campañas de mercadeo y promoción de marcas, deberán usar mascarillas quirúrgicas o, de tipo N95, FFP2 o KN95, guantes y protección de ojos.

6.5.1.3. Para las labores de limpieza del equipo de protección personal reutilizable (anteojos, protector facial), se debe seguir las instrucciones del fabricante.

6.5.1.4. Al momento de la adquisición del equipo de protección personal, se recomienda validar su calidad tomando como base las normas nacionales de Costa Rica (Normas INTECO) e internacionales y los lineamientos que el Ministerio de Salud haya emitido en el tema (verificar que se consulte la publicación más reciente).

6.5.2 Sobre el compromiso de la organización de proporcionar el equipo de protección personal.

6.5.2.1. La empresa debe asegurar el suministro del EPP que se requiera, según su protocolo interno y siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud. La empresa debe llevar un registro que evidencie la entrega del equipo de protección personal a las personas trabajadoras. En dicho registro debe consignarse el equipo que se entrega y la firma de la persona trabajadora que lo recibe.

6.6 Manejo de residuos

6.6.1 Para el manejo y eliminación de los residuos durante el tiempo en el que se mantenga activo el brote y según lineamientos del Ministerio de Salud, se implementará un procedimiento que incluya por los menos los siguientes aspectos.

6.6.1.1. Identificar los residuos generados en el área de trabajo.

6.6.1.2. Informar a la población medidas para la correcta separación de residuos.

6.6.1.3. Se debe crear o actualizar un procedimiento que incluya el manejo y eliminación de los residuos según lo establecido en la Ley General de Gestión Integral de Residuos y su Reglamentación.

6.6.2 Se debe declarar en el procedimiento indicado anteriormente la forma en la que son gestionados los residuos derivados de las tareas de limpieza y desinfección como utensilios de limpieza y equipo de protección personal desechables.

6.6.2.1. Ubicar contenedores y bolsas plásticas suficientes para la separación de residuos, los cubrebocas o mascarillas y guantes deben ir separados en doble bolsa que no debe ser abierta por el personal que realiza la recolección.

6.6.2.2. Los elementos descartables deben ser eliminados en un recipiente con pedal y la bolsa plástica debe quedar cerrada al momento de proceder con la disposición final. Estos pueden ser: guantes, pañuelos, mascarillas, cubrebocas, gabachas, o cualquier otro elemento desechable que

se emplee para minimizar el contagio del COVID-19. Estos residuos se tratarán como residuos ordinarios debido a que el virus del COVID-19 no tiene una larga vida sobre las superficies.

6.6.2.3. Nunca se debe apretar las bolsas en las que se depositan los residuos tratando de reducir su volumen y por ninguna razón se debe apoyar la bolsa contra el cuerpo tratando de cerrarla.

6.6.2.4. Se debe realizar la recolección de residuos permanente y proceder con el adecuado almacenamiento de estos residuos.

6.6.2.5. Se debe realizar la limpieza y desinfección de los contenedores.

6.6.2.6. La persona empleadora debe garantizar los equipos de protección para el personal que realiza esta actividad.

6.6.2.7. Se deben recoger inmediatamente los residuos que se recolectan al barrer o limpiar.

6.6.3 Sobre el tipo de contenedor de basura empleado dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.3.1. El contenedor debe ser de apertura de pedal con una bolsa para basura; la misma antes de ser retirada debe cerrarse y no se debe presionar para hacer más espacio.

6.6.3.2. La persona a cargo de recolectar la basura en el establecimiento debe utilizar el EPP correspondiente.

6.6.3.3. Después del descarte de las bolsas, en caso de utilizar guantes, debe proceder al descarte de los guantes y al lavado de manos.

6.6.4 Sobre la forma y la frecuencia de la limpieza de los contenedores de basura dentro de las instalaciones del lugar de trabajo.

6.6.4.1. Se debe realizar la limpieza de todos los contenedores: basureros en oficinas, basureros en cafetería, basureros en áreas de atención al cliente, contenedores en áreas de acopio de almacenamiento temporal, otros. Cada empresa lo incluirá en su rutina de limpieza.

7. LOGÍSTICA U ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO

7.1. La logística u organización del trabajo es la manera en la que se van a realizar las acciones fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa. Las formas de organización que cada empresa adopta, nunca son iguales a otras. Aunque partan de modelos preestablecidos, siempre existirá un grado de adaptación a circunstancias, necesidades y obligaciones particulares. Por lo anterior se recomienda, que cada organización empresarial documente su estrategia de acuerdo a cada uno de los siguientes aspectos.

7.1.2 Plan de continuidad del servicio u operativo

7.1.2.1. Un plan de continuidad del negocio es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada (por ejemplo: una

interrupción ocasionada por una pandemia). Dado lo anterior, la persona empleadora debe informar si cuenta o no con este plan, a las partes interesadas de la empresa.

7.1.2.2. Se recomienda que las empresas estén preparadas para prevenir, protegerse, y reaccionar ante incidentes de seguridad que puedan afectarles y que podrían impactar en sus negocios. Por este motivo es necesario proteger los principales procesos de negocio a través de un conjunto de tareas que permitan a la organización recuperarse tras un incidente grave en un plazo de tiempo que no comprometa su continuidad. Esto repercutirá positivamente en el cuidado de la imagen y reputación como empresa, además de mitigar el impacto financiero y de pérdida de información crítica o productos ante estos incidentes.



Ilustración No. 1. Prioridades del Plan de Continuidad del Negocio

7.1.3. Objetivos: Los planes de continuidad de negocio pueden ayudarnos a:



Ilustración No. 2. Objetivos del Plan de Continuidad del Negocio

7.1.4. Se debe de considerar desde un punto de vista formal, aquellos factores que pueden garantizar la continuidad de una empresa en circunstancias adversas. Este proceso implica las siguientes fases:

- Fase 0. Determinación del alcance: Si la empresa presenta cierta complejidad organizativa, abordar un proceso de mejora de la continuidad puede suponer emplear un número de recursos y un tiempo excesivo. Por tanto, es recomendable comenzar por aquellos departamentos o áreas con mayor importancia y progresivamente ir ampliando la continuidad a toda la organización. Para ello siempre con el compromiso e implicación de la dirección.
- Fase 1. Análisis de la organización: Durante esta fase se debe recopilar toda la información necesaria para establecer los procesos de negocio críticos, los activos que les dan soporte y cuáles son las necesidades temporales y de recursos.
- Fase 2. Determinación de la estrategia de continuidad: Conocidos los activos que soportan los procesos críticos, se debe determinar si en caso de emergencia, serán capaces de recuperar dichos activos en el tiempo necesario. En aquellos casos en los que no sea así, se deben establecer las diversas estrategias de recuperación.
- Fase 3. Respuesta a la contingencia: A partir de las estrategias de recuperación escogidas, se realiza la selección e implantación de las iniciativas necesarias, y se documenta el Plan de Crisis y los respectivos documentos para la recuperación de los entornos.
- Fase 4. Concienciación: Además del análisis y la implantación, es necesario que tanto el personal técnico como los responsables de la empresa conozcan qué es y qué supone el Plan de Continuidad del Negocio, así como qué se espera de ellos.

7.1.5. Como guía y parte de un diagnóstico inicial en la empresa, podrán utilizar la Herramienta de Decisión para la Continuidad Operativa de la empresa incluida en el Anexo No. 5.

7.2 Turnos y horarios

7.2.1 Sobre el plan de distribución de turnos u horarios de acuerdo con las necesidades de las operaciones y las medidas de seguridad requeridas frente a la pandemia.

7.2.1.1. Dada la naturaleza de empresas de este sector, cuyo giro de negocio se basa en la prestación y/o exportación de servicios y considerando las diferentes geografías del mundo y zonas horarias que se atienden desde Costa Rica, especialmente para aquellas empresas que brindan sus servicios a nivel mundial, no existen turnos estándares en el sentido tradicional. Muchas de estas empresas pueden funcionar incluso 24 horas todos los días del año, razón por la cual disponen de múltiples turnos y horarios de trabajo. Basado en ello, cada empresa del sector definirá sus propios turnos y horarios de trabajo, de acuerdo con la legislación laboral costarricense, el aforo establecido por el Ministerio de Salud (se considerará la medida más actual publicada) y los lineamientos asociados.

7.2.1.2. En aquellos casos, en que los espacios y equipos de trabajo sean compartidos entre turnos de trabajo sucesivos, las empresas deberán aplicar medidas de limpieza y desinfección. Valorar aumentar el tiempo entre cambios de turno, para reforzar esta limpieza en estaciones de trabajo compartidas.

7.2.1.3. La empresa debe diseñar horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación, y de forma tal que se logre el distanciamiento físico a la hora de ingreso, durante los turnos de trabajo y salida del personal.

7.2.1.4. La empresa debe utilizar turnos escalonados para que el ingreso, tiempos de descanso y salidas, sean ordenados y se logre identificar, si fuera el caso, alertas en la salud de los colaboradores y sus contactos en el establecimiento. En todos los ingresos, tanto al inicio del turno de trabajo como al regreso de los descansos, deben cumplirse las medidas que la empresa tenga implementadas en cuanto a la higiene de manos, calzado, toma de temperatura, etc.

7.2.1 Acerca de los horarios definidos para el desarrollo de las operaciones de la organización.

7.2.2.1. La empresa debe considerar la implementación de horarios flexibles de acuerdo con las disposiciones vigentes del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Cada empresa del sector, podrá considerar la implementación de horarios flexibles de acuerdo con las disposiciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

7.2.2.2. Los horarios de trabajo, deben incluir el tiempo para que el colaborador se lave las manos siguiendo el procedimiento indicado por el Ministerio de Salud. Se recomienda que el lavado de manos se realice al menos una vez cada 3 horas o cuando sea necesario.

7.2.2.3. En el caso de establecimientos que brinden servicios de atención al público en general, se podrá utilizar un horario diferenciado sugerido para población adulta mayor. En este caso el establecimiento deberá indicar dicho horario, mediante letreros colocados en áreas visibles al público, adicionalmente, podrá utilizar sus redes sociales para dar a conocer este horario preferencial.

7.2.2.4. En el caso de establecimientos que brinden servicios de atención personalizados, podrán ajustar su horario mediante agenda de citas de atención individual al cliente. Así mismo, dejar un espacio entre la atención de cada cita, para hacer limpieza del área ocupada por el cliente, los equipos utilizados, si corresponde hacer cambio de insumos requeridos, la higiene de manos del colaborador que brinda la atención al cliente, otras según el establecimiento lo haya definido.

7.3 Distanciamiento entre personas en el lugar de trabajo

7.3.1 Realizar un mapeo de las personas colaboradoras que pueden realizar sus actividades por medio del teletrabajo y así como mantener la práctica de reuniones virtuales aun estando en las mismas instalaciones.

7.3.1.1. Las empresas deberán considerar el teletrabajo como una medida prioritaria, especialmente para aquellos empleados en condición de vulnerabilidad por factores de riesgo ante el Covid-19. Así mismo, determinar cuáles unidades de negocio y puestos pueden funcionar en teletrabajo, sin impactos negativos o mayores riesgos para su personal y, garantizando la continuidad del negocio.

7.3.1.2. En la medida de lo posible, identificar los trabajadores especialmente sensibles o vulnerables (adultos mayores, hipertensos, diabéticos, con enfermedades respiratorias, con antecedentes de enfermedades cardíacas, etc.) y recomendar la modalidad de teletrabajo hasta que el Ministerio de Salud genere nuevos lineamientos al respecto.

7.3.1.3. Permitir la vuelta escalonada por niveles de prioridad en la actividad y según la existencia de personal perteneciente a los colectivos vulnerables, intentando mantener o cambiar la actividad presencial con el teletrabajo en la medida de lo posible.

7.3.1.4. Las empresas deben mantener la práctica de reuniones virtuales, inclusive cuando los participantes estén en las instalaciones físicas. Aquellas que por algún motivo especial deben ser presenciales, deben realizarse respetando el aforo no mayor al 50% de la capacidad de la sala y que se respete el distanciamiento social como mínimo de 1.8 metros.

7.3.1.5. Se colocarán en todas aquellas zonas donde se necesite realizar filas de personas trabajadoras, las respectivas demarcaciones en el piso que señalen mínimo 1.8 metros para mantener el distanciamiento social.

7.3.1.6. En caso de que las instalaciones de la empresa cuenten con áreas deportivas y recreativas, se deben tomar en consideración los respectivos lineamientos de salud sobre horarios, aforos, uso con cita previa, entre otros.

7.3.1.7. Las empresas que operan y comparten espacios comunes deberán comunicar a sus colaboradores la necesidad de acatar los protocolos y procedimientos que se definan para dichos espacios o áreas comunes.

7.3.2 Describa las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (metros) entre las personas trabajadoras durante las reuniones de personal presencial, que sean estrictamente necesarias, e indique el periodo de duración de las reuniones.

7.3.2.1. Toda reunión de colaboradores debe cumplir con el distanciamiento físico aprobado por el Ministerio de Salud de 1.8 metros.

7.3.2.2. Previamente, en cada sala de reunión debe establecerse la capacidad de aforo al 50%, para esto se podrán eliminar sillas, distanciar los espacios para respetar el 1.8m entre los asistentes, colocar rotulación sobre mesa que indique los espacios clausurados, rotular la sala indicando la máxima cantidad de personas permitido, la máxima duración permitida para la reunión, así como avisos recordatorios de las prácticas de higiene dentro de la sala.

7.3.2.3. En reuniones o sesiones de trabajo de varias horas, se recomienda por cada hora: hacer una pausa para que los asistentes se laven las manos, cambien la mascarilla si alguno lo requiere, si es posible la ventilación natural del recinto, abrir puertas o ventanas por unos minutos para que recircule el aire.

7.3.2.4. El lugar donde se realiza la reunión debe ser desinfectado antes y después de la reunión.

7.3.3 Acerca de los mecanismos empleados para tratar el tema de los viajes relacionados con el trabajo considerados como "no esenciales" para el personal hasta no se reduzca el nivel de alerta sanitario.

7.3.3.1. La empresa debe procurar, que los colaboradores se encuentren seguros en todo momento. Para esto debe fomentar por medio de política interna, memorándum, pizarra informativa, medios electrónicos, entre otros, que se utilice el EPP necesario durante los viajes relacionados con el trabajo.

7.3.3.2. Si se identifica que el colaborador incumple el uso del EPP, podrá ser sancionado de conformidad con la normativa aplicable.

7.3.3.3. La empresa debe recordarle al colaborador la obligación de cumplir durante el viaje con los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud.

7.3.3.4. La empresa debe revisar y suministrarle al colaborador la información sobre las restricciones vehiculares o de movimiento en general, que el Ministerio de Salud y las autoridades competentes indiquen, previo al viaje.

7.3.3.5. En caso de viajes al exterior, si éstos son indispensables, la empresa deberá informarle al colaborador sobre las medidas en aeropuertos, entregarle el EPP requerido (tipo y cantidad), previamente consultar sobre las medidas sanitarias a respetar en los lugares de trabajo a visitar, establecer una línea de comunicación 24/7 para soporte ante alguna eventualidad y para informarle sobre cualquier variante que se de en el país y que aplique al regreso del colaborador. El colaborador debe de cumplir los lineamientos establecidos por las respectivas autoridades de salud del país de destino.

7.3.4. Acerca de la forma en la que se permite el ingreso a las instalaciones de visitantes, proveedores y los canales de comunicación establecidos que eviten el contacto entre personas.

7.3.4.1. Reducir o restringir visitas de personal externo a la operación o contratistas, manteniendo solamente aquellas relacionadas a temas críticos para la sostenibilidad del negocio.

7.3.4.2. A personas que presenten síntomas relacionados con COVID-19 no se les permitirá el ingreso a los centros de trabajo.

7.3.4.3. Los proveedores, clientes, visitantes que necesariamente deban ingresa a las instalaciones de la empresa, se ajustarán al cumplimiento del protocolo de ingreso que tenga la compañía, que podría incluir: desinfección de calzado, toma de temperatura, higiene de manos, uso de equipo de protección personal, entre otros.

7.3.4.4. Comunicar a los visitantes (oralmente o de manera electrónica), de forma general, las normas y lineamientos establecidos en la empresa, mismo que deben ser acatados de forma obligatoria. Igualmente, indicar leer y seguir las instrucciones colocadas en los diferentes espacios del edificio.

7.3.4.5. La empresa debe llevar un registro del ingreso de personas externas, por ejemplo, proveedores, clientes o visitantes. Dicho registro debe contener, al menos: fecha, hora, nombre y teléfono de la persona atendida, para que, en un eventual estudio epidemiológico, se brinde la información en caso de ser requerida por el Ministerio de Salud.

7.3.4.6. La empresa debe colocar en el área de registro de los clientes, visitantes y proveedores, los afiches sobre los lineamientos que el Ministerio de Salud ha indicado, tales como: lavado de manos, distanciamiento social, procedimiento para estornudo, tos, saludo, entre otros.

7.3.4.7. En el momento de atención al público debe asegurarse el distanciamiento físico establecido de 1.8 metros, tanto entre las personas externas como entre ellas y la persona de la empresa que les atiende, para ello se recomienda demarcar el área, indicando en piso los puntos de espera y la separación a mantener con el colaborador de la empresa que los atiende (Recepcionista, Oficial de Seguridad, áreas de atención al cliente, etc.).

7.3.4.8. La empresa debe, en la medida de lo posible, atender a los proveedores por medio de canales que eviten el contacto físico o interacción personal, tales como: cita programada, correo electrónico o video llamada.

7.3.4.9. Las empresas que ofrecen servicios de atención al público, deben capacitar a las personas trabajadoras encargadas de dicha atención, para que comuniquen a sus clientes las nuevas modalidades de servicio y los cambios en el mismo, indicando que son parte de un proceso de adaptación necesario, para continuar brindando la atención a sus clientes de acuerdo a lineamientos sanitarios de protección colectiva para la prevención de contagio. Pueden utilizarse ayudas visuales, como, por ejemplo, colocar un letrero que indique, el cierre momentáneo en el puesto de atención cuando el dependiente debe ausentarse para realizar su lavado de manos.

7.3.4.10. Las empresas que cuentan con áreas de atención al público, deben identificar el personal con que cuentan en la plataforma de servicio al cliente, para asignarle roles específicos acerca de brindar una clara información a sus clientes respecto a las medidas sanitarias a cumplir determinadas por la empresa para la prevención de contagio. Así mismo, capacitar al personal de servicios que realiza visitas a las instalaciones del cliente, dicho personal debe estar capacitado por la empresa, para hacerle saber al cliente los lineamientos sanitarios a seguir y el objetivo de los mismos.

7.3.4.11. Para actividades del sector de cuidado, bienestar e imagen personal, como estéticas, barberías y afines, se recomienda la implementación de citas previas para atención de los clientes que para evitar largas filas, aglomeración de personas y los aforos correctos siempre. Estas citas se pueden agendar vía telefónica, redes sociales o algún otro medio electrónico disponible.

7.3.5 Acerca de las medidas utilizadas para asegurar el distanciamiento mínimo (1.8m) entre los colaboradores durante sus labores.

7.3.5.1. La empresa debe cumplir en todas sus áreas de trabajo, donde el espacio físico y proceso operativo así lo permita, que los colaboradores se ubiquen a una distancia mínima de 1,8 metros o, en su defecto, establecerán medidas alternativas que minimicen el riesgo de contagio tales como: divisiones, trabajadores en posición espalda-espejo, uso de EPP.

7.3.5.2. Las empresas que cuenten con áreas donde brinden servicios de atención al público, deben también garantizar el distanciamiento entre los dependientes, pueden reorganizar el uso de los espacios de atención al cliente, clausurando algunas estaciones para favorecer el distanciamiento.

7.3.5.3. La empresa, por medio de la capacitación y comunicación interna promoverá que el distanciamiento sea cumplido.

7.3.6 Acerca de la forma en la que las personas colaboradoras se distancian físicamente cuando toman descanso juntos.

7.3.6.1. La empresa debe coordinar con sus colaboradores los tiempos y áreas de descanso de cada turno, para que el distanciamiento físico recomendado por el Ministerio de Salud se cumpla.

7.3.6.2. Si la empresa cuenta con áreas deportivas y recreativas, debe tomar en consideración los respectivos lineamientos de salud sobre horarios, aforos, uso de cita previa, entre otros.

7.3.6.3. Áreas destinadas al tiempo libre, equipadas con juegos de mesa y similares (mesa de ping pong, fútbolín, juegos de cartas, dominó, etc.), son un punto de contagio importante, por lo que se recomienda clausurar estas áreas durante el tiempo que se mantenga la alerta sanitaria.

7.3.6.4. Aplicar medidas de separación en áreas comunes: remover asientos, indicar con rotulación los asientos o espacios fuera de uso.

7.3.7 Acerca de la forma en la que se hace uso de las escaleras, bandas eléctricas y los pasillos con el fin de disminuir el contacto de persona a persona dentro de la organización.

7.3.7.1. La empresa debe definir la forma de tránsito de las personas en pasillos, escaleras, entre otros sitios, para evitar en todo momento las aglomeraciones. Se recomienda en el caso de escaleras y bandas eléctricas, promover la permanencia de las personas en el lado derecho y dejar el lado izquierdo libre en caso de que una persona requiera moverse con más rapidez. Indicar esta medida mediante rotulación que indique "mantenerse a la derecha".

7.3.7.2. Al hacer uso de bandas eléctricas y al circular por escaleras y pasillos, también debe mantenerse el distanciamiento físico entre personas. Se colocará rotulación que indique esta medida y con flechas podrá indicarse el sentido de circulación.

7.3.7.3. Si en las instalaciones de la empresa se cuenta con ascensores, se debe restringir el número de personas a la hora de utilizarlos, conforme a las dimensiones de éstos y cumpliendo el distanciamiento entre las personas.

7.3.7.4. Cuando sea posible, utilizar puertas de entrada y salida independientes y evitar cruces, además las puertas internas podrían mantenerse abiertas, si esto no interfiere con la operación o lineamientos internos de la organización.

7.3.8 Identifique áreas de alta concurrencia de personas como lo son recepción para instalar pantallas acrílicas transparentes.

7.3.8.1. La empresa debe identificar las áreas de servicio y alta concurrencia más importantes, con el objetivo de instalar barreras de protección tales como pantallas acrílicas, o adicionar el uso de careta facial o anteojos de seguridad al uso de la mascarilla en dicho puesto de trabajo.

7.3.8.2. Pueden considerarse como áreas de alta concurrencia de personas, entre otras: recepción, lobbies, zonas de reclutamiento de entrevistas, soporte de IT, oficina de atención de Asociación Solidarista, cafetería (especialmente en área de selección de alimentos, áreas para guardar y calentar alimentos, caja de pago), cualquier área de atención al cliente interno y externo.

7.3.8.3. Las empresas de servicios que cuenten con áreas donde brinden atención personal al público, deben garantizar la separación entre el dependiente del establecimiento y el cliente, para esto podrá utilizarse el medio de barrera física colocando pantallas acrílicas, de no ser posible, debe indicarse con demarcación en el piso el punto de ubicación del cliente, considerando el espacio de distanciamiento entre él y el dependiente.

7.3.8.4. La empresa debe procurar que las barreras de protección sean efectivas, seguras y que estén dentro de la rutina diaria de limpieza frecuente.

7.3.9 Valorar la posibilidad de implementar medidas de transporte para el personal de la empresa con el fin de asegurar su seguridad, cuando sea posible.

7.3.9.1. En caso de que la empresa brinde transporte gratuito o subsidiado a los colaboradores, debe corroborar que este servicio cumpla con todos los lineamientos gubernamentales establecidos, en cuanto a: medidas higiénicas en la prestación del servicio, limpieza y desinfección de las unidades, uso de mascarilla por parte del conductor y por parte de los usuarios tanto en las paradas como durante el transporte, no superar la capacidad de la unidad, no transportar personas de pie y demás medidas de prevención de contagio.

7.3.9.2. La empresa incorporará en sus campañas informativas, las recomendaciones a seguir en el uso de transporte.

7.3.10 Indique los mecanismos para lograr una comprensión de los síntomas de la enfermedad por parte de las personas colaboradoras y la forma de realizar el reporte de su condición de la persona empleadora.

7.3.10.1. La empresa debe ofrecer capacitación continua a los colaboradores, con la información oficial del Ministerio de Salud, para que estos tengan una clara comprensión de la enfermedad, el reconocimiento de los síntomas del virus y los nexos epidemiológicos.

7.4 Hábitos de higiene de la persona trabajadora en el lugar de trabajo

7.4.1 Al ingresar a las instalaciones los colaboradores regulares de la empresa deberán seguir los protocolos estipulados del lavado de manos, estornudar y toser adecuadamente y deberá someterse a la toma de temperatura, de saturación de oxígeno cuando así esté estipulado por la organización.

7.4.2 En aquellas empresas donde los colaboradores usan uniforme, traerlo de su casa en una bolsa y cambiarse en la empresa, lo mismo a la salida, quitarse el uniforme y llevarse dentro de una bolsa. Los uniformes deben lavarse diariamente.

7.4.3 Ningún colaborador deberá prestar objetos de higiene personal a otro, esto incluye pasta de dientes, cremas corporales, desodorantes o maquillaje.

7.4.4 Los objetos de uso de escritorio (lapiceros, engrapadoras, audífonos, etc.) deberán de ser de uso personal, si se requiriera por algún otro colaborador usar el mismo, deberá ser limpiado con algún desinfectante de superficies.

7.4.5 Si se transporta en vehículo a alguien o se viaja con algún compañero, durante los desplazamientos en el vehículo se debe mantener la mayor distancia posible entre los ocupantes.

7.4.6 Se recomienda la utilización de mascarilla durante el desplazamiento si va más de un ocupante (siempre teniendo especial precaución al poner y quitar ésta).

7.4.7 Cuando se regresa al domicilio, los trabajadores deberán establecer procedimientos de ingreso que incluyan medidas de higiene en el hogar, máxime si conviven con personas de grupos de riesgo.

7.4.8 Se debe seguir las indicaciones o demarcaciones que la empresa disponga en las áreas comunes para evitar las aglomeraciones del personal.

7.4.9 Se debe valorar métodos distintos a la marca con huella dactilar para la verificación de cumplimiento de horario.

7.4.10 No se recomienda el uso de anillos, aretes, cadenas.

7.5 Medidas preventivas de la empresa durante la jornada laboral

- 7.5.1 La empresa dispondrá de los elementos necesarios para prevenir cualquier inicio de brote del virus Covid19, considerando: todos los insumos requeridos para la higiene de manos, la limpieza de las áreas y equipos de trabajo y el equipo de protección personal que se requiera.
- 7.5.2 Se debe asegurar que los ambientes cerrados se encuentren debidamente ventilados por medio de sistemas de ventilación mecánica, aires acondicionados y/o ventilación natural. Además, la persona empleadora debe contar con los respectivos registros de mantenimiento, cambio de filtros y el detalle de los procesos de limpieza de dichos sistemas.
- 7.5.3 La empresa evaluará el retiro de los dispensadores manuales o automáticos de agua y café, esto para evitar el contacto del recipiente (vaso o botella) con la boquilla de los dispensadores ya que son de uso comunitario.
- 7.5.4 Los establecimientos que brinden atención presencial al cliente, deben considerar:
 - a. Colocar al ingreso y en lugares visibles letreros con recomendación a los clientes de asistir solos a realizar sus trámites y evitar la asistencia de niños menores de 12 años.
 - b. Evitar el contacto físico directo con los clientes, limitándolo a los objetos indispensables para brindar el servicio.
 - c. Evitar el uso de los teléfonos celulares personales en los periodos de atención al público.
 - d. Fomentar medios de pago de menor contacto: tarjeta, celular.
 - e. En las áreas de espera de atención de clientes, solo se podrá mantener el 50% de aforo de capacidad, por lo tanto, debe clausurarse el 50% de los espacios, para esto se pueden eliminar sillas, indicar con rotulación las sillas o espacios que no están disponibles, o bien delimitar mediante cintas o similares los espacios fuera de uso.
 - f. Si el tiempo de espera se hace siguiendo un orden de fila, igualmente debe organizarse el espacio indicando en el piso los puntos de espera, de forma que se garantice que no se supera el 50% de la capacidad del recinto y a la vez cumpliendo con el distanciamiento social de 1.8m.
 - g. En caso de que los usuarios del servicio deban esperar a ser ingresados al local deben ser organizados en filas y se debe mantener la distancia de seguridad entre las personas.
 - h. Si el establecimiento de servicios cuenta con personal de seguridad, este personal debe velar por que se mantenga el orden en las filas tanto internas, como al ingreso del establecimiento evitando la aglomeración de los clientes.
- 7.5.5 Los establecimientos de servicios que brinden atención al cliente en su domicilio, o establecimiento empresarial deberán considerar:
 - a. Para el personal que se desplaza a brindar este tipo de servicio, la empresa debe suministrarle los insumos requeridos para higiene de manos: toallas húmedas con solución sanitizante, alcohol gel u otros que la empresa determine y que cumplan la función de desinfección de manos.
 - b. Los trabajadores que atienden el servicio deberán desinfectar sus manos antes de ingresar al domicilio o establecimiento, al finalizar la orden de trabajo o trámite y en cualquier momento que lo consideren necesario.
 - c. Cuando se requiera visitar instalaciones de otras empresas, previamente se deberá consultar sobre las medidas de prevención de contagio que se deben respetar en las instalaciones a visitar, así como cualquier información que, en el mismo tema, el cliente solicite.

-
- d. Desde el momento en que se inicia el primer contacto presencial con el cliente, el personal de la empresa que realiza el servicio, debe utilizar el equipo de protección personal que su empleador le ha entregado y hará uso de éste durante todo el periodo en el que interactúe con el cliente.
 - e. No compartir objetos con el cliente, como pudieran ser equipos de cómputo, bolígrafos y en la medida de lo posible papeles físicos. En caso de tener que hacerlo, desinfectar los objetos, antes y después de ser compartido.
 - f. Adicionalmente, para personal técnico que realice visitas a domicilio:
 - Una vez presentes en el domicilio, el personal técnico debe consultar al cliente antes de ingresar, si son un núcleo familiar que está en aislamiento o cuarentena, en caso de ser una familia en aislamiento, el técnico debe reportar inmediatamente el caso a la jefatura que su empleador le haya indicado. Posteriormente, podrá ingresar al hogar manteniendo las medidas de higiene que su empleador le ha indicado.
 - Evitar la concentración de personas durante la ejecución de la orden de trabajo. Coordinar con el cliente para que el servicio sea atendido solamente por una persona.
- 7.5.6 Las empresas de servicio encargadas de realizar visitas al domicilio para completar encuestas, deben aplicar las siguientes medidas de prevención para las personas trabajadoras:
- a. Entrega de insumos para higiene de manos: toallas húmedas con solución sanitizante, alcohol gel u otros que la empresa determine y que cumplan la función de desinfección de manos.
 - b. Verificar diariamente el estado de salud de los encuestadores; ninguna persona trabajadora que presente síntomas asociados al Covid-19 deberá salir a realizar encuestas.
 - c. Todas las personas trabajadoras a cargo de la toma de encuestas deberán utilizar el equipo de protección personal: uso obligatorio de mascarilla y se recomienda el uso de careta como complemento.
 - d. Respecto al uso de mascarilla; considerar la posibilidad de que la persona que atiende en el domicilio no porte mascarilla, por lo tanto, la persona trabajadora que atiende esa vivienda en particular deberá protegerse con un respirador tipo N95, FFP2 o KN95 ya que éste le ofrece una mayor protección (este tipo de respirador podrá llevarse como un adicional para utilizar en estos casos puntuales).
 - e. No se ingresará a la vivienda para la toma de información, la entrevista se realiza frente al domicilio desde un punto que permita la comunicación.
 - f. Mantenerse a una distancia mínima de 1.80 metros de la persona que se está encuestando.
 - g. El encuestador debe solicitar, que la información por parte del núcleo familiar, sea brindada solo por una persona adulta y evitar la presencia de niños.
 - h. En la medida de lo posible no intercambiar ningún objeto ni documentación con las personas encuestadas. Si necesariamente debe hacerse, al finalizar la atención en cada vivienda debe de inmediato desinfectarse las manos y los objetos intercambiados.
- 7.5.7 La empresa valorará tomar en cuenta medidas preventivas para aspectos psicosociales que ayudarán al control de las situaciones de estrés y otros daños asociados, por lo que la compañía generará:
- a. Reordenamiento de la actividad habitual adaptándola a los cambios sucesivos.
 - b. Entorno de confianza y transparencia, hablando con sus colaboradores los planes que se están realizando para mejorar la seguridad de los mismos en las instalaciones.
 - c. Instruyendo en el manejo de las relaciones personales y habilidades en la comunicación personal y de trabajo.

-
- d. Atenderá las propuestas y evaluará las necesidades de cada colaborador.
 - e. Proporcionará canales de apoyo que ofrezcan las administraciones y entidades especializadas.
 - f. Reconocerá y agradecerá el trabajo desarrollado en las difíciles circunstancias actuales.

7.6 Apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional, Departamento de Salud Ocupacional y del Consultorio Médico para la prevención.

- 7.6.1 El Consultorio Médico será el ente oficial encargado por parte de la empresa para emitir los diagnósticos y dar seguimiento a las recomendaciones sanitarias sobre la prevención y tratamiento de este virus para los funcionarios.
- 7.6.2 El Departamento de Salud Ocupacional y el Consultorio Médico tendrán comunicación con los funcionarios del Ministerio de Salud de Costa Rica encargados de este tema en caso de presentarse un caso positivo de Covid-19.
- 7.6.3 Deberán realizar las siguientes funciones para dar el soporte adecuado a la empresa al momento de la reinserción total o paulatina de la población trabajadora a las instalaciones:
 - a. Comunicaciones y consejos constantes sobre seguridad y salud con respecto al Covid 19.
 - b. Guía sobre los equipos de protección personal adecuados para los colaboradores. Dar soporte en conjunto con el Médico de Empresa, para casos particulares de afectación por el uso de un tipo de equipo de protección en específico, en relación a padecimientos preestablecidos y ver otras alternativas de equipos.
 - c. Reforzamiento en temas de higiene personal y ocupacional.
 - d. Soporte de dudas con respecto a temas de Covid19 y sus actualizaciones.
 - e. Inspección y auditorías de cumplimiento de medidas para evitar contagios de Covid19.
 - f. Proponer e implementar charlas informativas y de capacitación acerca de las acciones a llevar a cabo para evitar el contagio.
 - g. Realizar un inventario y monitoreo del personal más vulnerable debido a que presente síntomas de gripe, resfríos, alergias, asma, etc.
 - h. Actualizar protocolos o procedimientos que puedan verse afectados por el Covid19.
 - i. Actualizar el Plan de Emergencias con inclusión del riesgo biológico, evaluación del riesgo y la identificación de los peligros asociados.
 - j. Ante el nuevo riesgo, las empresas deberán actualizar sus análisis de riesgos y documentos correlacionados como: Plan de Emergencias, Plan de Gestión Integral de Residuos y Plan de Salud Ocupacional.

7.7. En las empresas y en las PYMES se debe implementar lo indicado en el Decreto Ejecutivo No. 42317-MTSS-S-Activación de protocolos y medidas sanitarias en los centros de trabajo por parte de las Comisiones y Oficinas o Departamentos de salud ocupacional ante el COVID-19. Este Decreto Ejecutivo tiene como objetivo promover que las Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, colaboren con la divulgación e implementación de los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, el Poder Ejecutivo y demás autoridades públicas en materia sanitaria, ante la declaratoria de estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

7.8. Actuación en Casos de Emergencia, se debe considerar el acatamiento de los lineamientos sanitarios en caso de la presencia de un evento de emergencia o desastre natural.

7.8.1. Ante la ocurrencia de un evento de emergencia (por ejemplo: un incendio, fuga de gas o derrame de producto químico, etc) o ante un desastre natural (sismo, inundación, etc) en donde se requieran evacuar las instalaciones tome en cuenta que las personas trabajadoras deberán evacuar manteniendo la distancia física y deberán utilizar mascarilla o cubrebocas en todo momento.

7.8.2. Cuando el personal se encuentre concentrado en el “Punto de Reunión o Punto de Encuentro” es necesario que se les recuerde que no se deben quitar la mascarilla o cubrebocas y que deben mantener el distanciamiento físico.

8. ACTUACIÓN ANTE CASOS CONFIRMADOS DE LAS PERSONAS COLABORADORAS

8.1 La persona empleadora debe enumerar y establecer las acciones a seguir si existe confirmación médica de personas con la enfermedad dentro de las instalaciones de la organización.

8.1.1 Actuación ante caso sospechoso

8.1.1.1. Todo caso sospechoso debe acudir al médico de la empresa, centro médico o EBAIS correspondiente para la valoración médica respectiva.

8.1.1.2. Si el colaborador se encuentra fuera de las instalaciones de la empresa, debe comunicar su condición de salud por los medios establecidos por su patrono.

8.1.1.3. En caso de acudir al médico de empresa, éste será el responsable de informar al patrono si el colaborador presenta síntomas de riesgo.

8.1.1.4. Si durante la jornada laboral el trabajador presenta síntomas o indica que ha sido contacto cercano de casos confirmados, se deben seguir las siguientes indicaciones:

a. Si presenta síntomas acudir de inmediato a un servicio de atención médica; consultorio médico de la empresa, clínica médica o EBAIS que le corresponda para su atención, iniciar periodo de aislamiento y seguir indicaciones dadas por el centro médico. Si no presenta síntomas, la persona empleadora debe enviar a la casa a la persona trabajadora para iniciar periodo de aislamiento. En ambos casos la empresa notificará a la Dirección Regional del Ministerio de Salud que corresponda.

b. A la Dirección del Ministerio de Salud, se enviará la información de los trabajadores identificados como casos sospechosos, y aportando para cada trabajador los siguientes datos: fecha en que se le envía a su casa para iniciar aislamiento, nombre completo, número de cédula, teléfono, dirección exacta de su domicilio, correo electrónico. Es muy importante que se verifique con cada trabajador la exactitud de esta información.

c. Los trabajadores que permanezcan en periodos de aislamiento y que han sido debidamente notificados por la empresa a la Dirección Regional del Ministerio de Salud, serán cubiertos por un periodo de incapacidad otorgado por la CCSS, una vez que la Dirección Regional del Ministerio de Salud emite la orden sanitaria respectiva. Dicha incapacidad cubre a partir de la fecha en que la empresa envía a aislamiento a los trabajadores identificados como casos sospechosos.

d. En el caso en que a una persona trabajadora se le gire una orden sanitaria de aislamiento, debido a que alguna de las personas con quienes comparte el domicilio, ha sido diagnosticado como caso confirmado; el trabajador deberá informar a la empresa, su periodo de aislamiento queda cubierto con incapacidad de la CCSS, la empresa no requiere hacer ningún tipo de notificación a la Dirección Regional del Ministerio de Salud.

e. Para la duración en días que se especificará en la orden sanitaria, se toma en cuenta los días transcurridos entre el inicio de síntomas o el último contacto (ejemplo: si se capta a la persona el día 4 después de haber tenido contacto cercano con un caso positivo; la orden sanitaria se emitirá por 10 días).

f. En caso de que el paciente en aislamiento cumpla con los 14 días que se requieren y no haya recibido aún la orden sanitaria, se puede solicitar la emisión de orden sanitaria retroactiva ante el Área Rectora de la localidad de residencia.

g. La empresa debe mantener comunicación con el afectado o familiar referido para conocer los resultados de la sospecha.

h. Si una persona trabajadora fue contacto cercano de un caso positivo y se envía a aislamiento y a prueba por COVID-19 y el resultado en 24 horas es negativo, no podrá reincorporarse al trabajo de inmediato y deberá cumplir con el aislamiento de 14 días obligatoriamente.

i. En el caso de los profesionales a cargo de Consultorios o Dispensarios Médicos en centros de trabajo, si atienden un paciente sospechoso o confirmado posteriormente positivo por COVID-19 por prueba de laboratorio y siguieron todas las medidas de seguridad como uso de EPP, tiempo menor de 15 minutos de la atención, distanciamiento físico, que no los haga caer en la figura de contacto cercano, no será necesario que sean enviado a aislamiento.

j. En caso de que los patronos envíen a aislamiento y a pruebas de laboratorio por COVID-19 a alguna persona trabajadora, el tiempo que se mantenga fuera de labores mientras reciben resultados será pagado por la empresa y no será posible solicitar incapacidad a la CCSS o INS durante este tiempo.

k. A las personas trabajadoras que resulten positivas en prueba de laboratorio por COVID-19 y que sean asintomáticas y su puesto es NO teletrabajable, se les debe emitir orden sanitaria y enviar al aislamiento de 14 días.

l. Los reportes de casos positivos por laboratorio o por nexo se deben reportar de inmediato al Área Rectora del Ministerio de Salud. Los laboratorios clínicos de conformidad al Decreto 40556-S Reglamento de Vigilancia de la Salud, deben reportar en un plazo no mayor a 24 horas, los resultados de laboratorio al Ministerio de Salud.

m. El aislamiento es una de las principales medidas de control, y debe ser aplicado a todos los casos sospechosos y los casos confirmados de enfermedad respiratoria por COVID-19. El aislamiento se da por finalizado si se cumplen las siguientes condiciones:

- Paciente que no haya requerido de hospitalización.
- Que hayan transcurrido 13 días después de la fecha de inicio de síntomas.
- Estar asintomático (sin fiebre, ni síntomas respiratorios) al menos los últimos 3 días antes de finalizar el periodo de aislamiento.

8.1.2 Actuación ante caso confirmado

8.1.2.1. Si una persona trabajadora es diagnosticada como caso confirmado, ya sea por un contagio dentro o fuera del centro de trabajo debe seguir las instrucciones suministradas por el Ministerio de Salud para estos casos y comunicarlo de manera inmediata a la empresa.

8.1.2.3. La empresa debe implementar las siguientes indicaciones:

a. Toda persona trabajadora que mantuvo contacto directo con un caso confirmado, ya sea fuera o dentro de la organización, aunque no presente síntomas, le será girada una orden sanitaria de aislamiento domiciliario a cargo del Ministerio de Salud, por un espacio total de 14 días, los cuales se contarán a partir de la fecha en que se dio el último contacto con el caso confirmado; durante ese tiempo la persona trabajadora estará cubierta por una incapacidad otorgada por la CCSS.

b. La persona empleadora debe realizar un procedimiento para identificar la cadena de contactos cercanos (casos sospechosos) relacionados con el caso confirmado y hacer la notificación a la Dirección Regional del Ministerio de Salud, indicando: fecha en que se le envía a su casa para iniciar el aislamiento, nombre completo, número de cédula, fecha de nacimiento, edad, teléfono, dirección exacta de su domicilio, correo electrónico. Es muy importante que se verifique con cada trabajador la exactitud de esta información.

c. Para la identificación de la cadena de contactos, la persona empleadora debe elaborar y completar una "Matriz de Identificación de Contactos Cercanos", considerando:

- Según los lineamientos del Ministerio de Salud, se define como contacto cercano con un caso sospechoso, probable o confirmado por COVID-19 a aquella persona que, sin haber utilizado las medidas de protección adecuadas (según ha establecido el Ministerio de Salud en sus lineamientos), estuvo en contacto 48 horas antes del inicio de síntomas y hasta 14 días después (en el caso de las personas asintomáticas se toma la fecha de toma de muestra para hacer el conteo) y que tenga alguna de las siguientes condiciones: haya proporcionado cuidados a un caso sintomático, ya sea en el entorno doméstico o de atención de salud, haya tenido exposición en forma directa a moco o saliva de una persona sintomática, ya sea producida por un estornudo o tosido, o por beso, o alimentos o utensilios de alimentación compartidos, haya estado cara a cara con un caso a menos de 1.8 metros de distancia y por más de 15 minutos, haya estado en un lugar cerrado (aula, oficina, sala de sesiones, área de espera o habitación) con un caso sintomático a una distancia menor de 1.8 metros, por un periodo mayor o igual a 15 minutos.
- Elaborar un formulario (Matriz de Identificación de Casos Cercanos), que sirva de guía para completar en todos los casos que se requiera identificar contactos cercanos y poder llevar un registro de información estandarizado. Para esto puede basarse en los Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la Enfermedad COVID-19 y también en la "Guía para la Prevención, Mitigación y Continuidad del Negocio por la Pandemia del COVID-19 en los Centros de Trabajo", contemplar el procedimiento para esta valoración y establecer la lista de contactos que el patrono debe aportar al Área Rectora de Salud donde se ubica la empresa y al correo que se indica en este documento. La persona trabajadora positiva por COVID-19, tiene dos contactos: los indicados en el entorno familiar-social y los indicados en el centro de trabajo.

-
- Delegar las personas encargadas de completar la Matriz de Identificación de Casos Cercanos: puede darse participación al profesional de Salud Ocupacional, al personal del Consultorio Médico de Empresa y se recomienda que se de participación al jefe directo (Supervisor, Jefe, Gerente de área) de la persona confirmada positiva por COVID-19, ya que está directamente involucrado con las tareas que desarrolla la persona trabajadora, conoce la ubicación de sus compañeros más cercanos al puesto de trabajo, las áreas en las cuales se desplaza dentro de las instalaciones y la interrelación con otro personal. Estas personas serán las encargadas de conducir las entrevistas a los compañeros de trabajo y otras personas con quienes interactúa frecuentemente, o se haya relacionado la persona trabajadora confirmada como positiva, para identificar los contactos cercanos.
 - En la identificación de contactos cercanos también debe considerarse: si la persona confirmada como caso positivo tiene familiares que también trabajan en la empresa y con quienes convive (burbuja familiar), medio de transporte utilizado para desplazarse de la casa al trabajo y viceversa (para identificar si coincide con otras personas trabajadoras de la empresa en los mismos vehículos), si en el medio de transporte se respeta el uso de mascarillas por parte de todos los usuarios y si hay una buena ventilación de la unidad de transporte, actividades extra laborales en las cuales la persona trabajadora confirmada como caso positivo haya interactuado con otras personas trabajadoras de la empresa (reuniones, paseos, fiestas, actividades sociales, etc.).
 - Información; en la Matriz de Identificación de Casos Cercanos, se recopilará la información de las personas trabajadoras identificadas como caso positivo y sus casos cercanos relacionados, detallando para cada uno: nombre completo, número de cédula, fecha de nacimiento, edad, teléfono, dirección exacta de su domicilio, correo electrónico. Es muy importante que se verifique con cada trabajador la exactitud de esta información.

d. Se llevará a cabo una limpieza profunda y desinfección de todas las áreas de las instalaciones o infraestructura física en las que ha estado el trabajador diagnosticado como caso confirmado, para esto se suspenderán las labores en dichas áreas. Los procesos de desinfección son necesarios en todos los casos en donde existan casos sospechosos o confirmados con COVID-19, se debe documentar y se puede llevar a cabo por personal del centro de trabajo o se puede contratar una empresa especialista en el tema. Indiferentemente de quien lleve a cabo esta gestión, se debe seguir las instrucciones del Ministerio de Salud al respecto en cuanto a los productos químicos a utilizar y al uso de los equipos de protección personal que se requieran. Se debe seguir las indicaciones del Lineamiento LS-PG-008 Lineamientos generales para limpieza y desinfección de espacios físicos ante el Coronavirus (COVID-19).

e. Las personas trabajadoras con síntomas a las que se les toma prueba de laboratorio y las diagnosticadas como casos confirmados; su periodo de incapacidad será cubierto por la CCSS, no requieren orden sanitaria para la incapacidad y dicha incapacidad es girada por el centro médico que esté dando la atención y el seguimiento.

f. La persona empleadora puede hacer uso de la póliza de riesgos del trabajo para la cobertura de las personas trabajadores que identifique como contactos con casos confirmados, cuando el contacto se dio dentro de la organización. Así mismo, para los casos confirmados, cuando se considere como riesgo laboral.

g. El Ministerio de Salud y/o la CCSS dará seguimiento telefónico a los pacientes para monitorear si desarrollan o no síntomas, durante todo el tiempo de aislamiento. En caso de agravamiento del cuadro, la CCSS es la entidad que puede girar la orden de traslado del paciente al centro médico.

h. Si se cuenta con trabajos presenciales en el centro de trabajo, se le comunicará a todo el personal la situación salvaguardando la información del o los pacientes positivos y se realizará el monitoreo de los trabajadores que presenten síntomas posteriores a la confirmación del caso, aún si no mantuvieron contacto cercano con la persona trabajadora afectada.

i. Si la persona confirmada tuvo contacto físico con personas externas a la organización se les debe comunicar de manera inmediata.

j. Al finalizar el periodo de aislamiento indicado en la orden sanitaria, el trabajador puede reincorporarse a sus labores siempre y cuando no presente síntomas, en caso contrario, deberá comunicarse al centro médico para una nueva orden sanitaria. Se recomienda que la empresa brinde la vigilancia correspondiente a la persona dada de alta.

k. Las personas trabajadoras recuperadas de Covid-19, y que en el retorno al trabajo presenten secuelas de la enfermedad, deberán informarlo al patrono. Se debe realizar una revisión de las tareas que desarrollan y validar la ejecución de las mismas, o los ajustes que se requieran en función de la seguridad y salud de la persona trabajadora. La nueva condición de salud de las personas trabajadoras no debe ser objeto de discriminación de ningún tipo.

l. Los servicios de médico de empresa deben involucrarse en el seguimiento de las personas trabajadoras que han estado enfermas y las adaptaciones necesarias en su trabajo. Si no se dispone de un servicio de salud en la empresa, es importante abordar estas situaciones con los servicios de salud pública y respetar la privacidad y confidencialidad de los trabajadores.

8.1.2.3. En todo momento debe asegurarse la confidencialidad de la información y protección de la identidad de los pacientes.

8.2 Sobre la forma en la que van a ser registrados los casos confirmados y contactos directos de la persona colaboradora, para su documentación e información al Ministerio de Salud.

8.2.1. La empresa debe contar con un registro apropiado que identifique los contactos directos de las personas trabajadoras en la empresa, para su documentación e información al Ministerio de Salud cuando se confirme un caso como positivo. En la Matriz de Identificación mencionada anteriormente, se llevará el registro de los casos confirmados y los contactos cercanos relacionados a cada uno.

9. COMUNICACIÓN

9.1 Sobre la comunicación para la promoción de un buen ambiente laboral

a) Acerca de la forma para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud.

9.1.1. La empresa debe definir un canal de comunicación verbal y/o escrito, confiable y oficial para compartir información relacionada con el COVID-19 que sea veraz y proveniente del Ministerio de Salud (pizarras informativas, afiches, rotulación oficial en lugares visibles, canales digitales, entre otros).

9.1.2. La empresa debe proporcionar al personal, proveedores y clientes la información que les aplique, relativa a las medidas de prevención y contención que se establecieron en el protocolo interno de la organización para la atención de la emergencia del COVID-19.

9.1.3. La empresa debe colocar en espacios visibles los protocolos de estornudo y tos, lavado de manos, otras formas de saludar y no tocarse la cara (ver Anexo No1- Material Informativo). Tomar en consideración que estos protocolos deben estar instalados a una altura de 1.40m tomando como referencia el suelo, con la finalidad de que las personas con discapacidad móvil puedan leerlos.

b) Sobre la delegación de responsabilidad de la comunicación durante la emergencia para mantener y actualizar la información.

9.1.4. La empresa nombrará un encargado de la gestión durante el estado de emergencia nacional según el respectivo Decreto, quien será la persona responsable de mantener y actualizar la información de manera oficial, y hacerla del conocimiento de los trabajadores.

9.1.5 La persona designada o equipo deberá realizar el contacto con medios de comunicación nacionales o internacionales que quisieran dar cobertura informativa sobre la gestión de la empresa en la presente pandemia e implementación de protocolos o por presentarse algún incidente o caso confirmado en el personal con notoriedad pública, a fin de explicar las acciones realizadas.

9.2 Medio por el cual es publicado el protocolo sectorial servicios, sus anexos, apéndices y documentación adicional correspondiente

9.2.1. El medio de publicación del protocolo, una vez aprobado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, será su sitio web oficial.

10. APROBACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

10.1 Aprobación

10.1.1 Declara la Ministra de Economía, Industria y Comercio que aprueba el protocolo sectorial Servicios y sus anexos a los nueve días del mes de diciembre del 2020

Victoria Hernández Mora
Ministra de Economía, Industria y Comercio

ANEXOS

ANEXO N^o. 1. MATERIAL INFORMATIVO

El patrono tiene la obligación de difundir y recordarle a las personas trabajadoras sobre las medidas de prevención que se deben practicar a diario.

Por favor utilice solo la información oficial que generan las Instituciones del Gobierno e Instituciones de Salud Internacionales constantemente, por ejemplo, consulte los enlaces siguientes:

- Casa Presidencial: <https://www.presidencia.go.cr/>
- Comisión Nacional de Emergencias: <https://www.cne.go.cr/>
- Ministerio de Salud: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/>
- Caja Costarricense del Seguro Social: <https://www.ccss.sa.cr/>
- [Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: www.mtss.go.cr](http://www.mtss.go.cr)
- [Ministerio de Economía, Industria y Comercio: www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)
- Consejo de Salud Ocupacional: <https://www.cso.go.cr/>
- Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es>

ESCUDO PROTECTOR COVID-19



Lo que debe saber del **COVID-19**

Los **coronavirus** son virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como humanos. Algunos causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfrío común hasta enfermedades más graves. **El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad COVID-19.**

SÍNTOMAS



Fiebre mayor a 38° centígrados.

- Dificultad para respirar o falta de aliento.
- Sensación de pecho apretado o con silbido.

Acuda por atención médica si presenta alguno de estos síntomas.



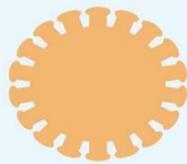
ACTIVE SU ESCUDO PROTECTOR

- Lávese frecuentemente las manos con agua y jabón.
- Al toser o estornudar cúbrase con un pañuelo desechable o con la parte superior del brazo.
- Limpie y desinfecte a diario los objetos y superficies de uso común.
- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- Evite el contacto con personas enfermas.

POBLACIÓN VULNERABLE

Las personas con factores de riesgo pueden desarrollar complicaciones de salud en caso de adquirir el **COVID-19**

Si sos:



- Diabético.
- Cardiópata.
- Hipertenso.
- Persona mayor.
- Tienes padecimientos pulmonares, cáncer o alguna enfermedad que comprometa tu sistema inmune.

Necesitamos cuidarte más:



Lavado de manos frecuente.



Nada de besos o abrazos.



Lejitos de personas con síntomas respiratorios.

Ministerio de **Salud**
Costa Rica



PROTOCOLO LAVADO DE MANOS

¿Cómo lavarse las manos?

 DURACIÓN DEL PROCESO: 30 SEGUNDOS

PARA RESTREGARSE LAS MANOS CANTE "CUMPLEAÑOS FELIZ" DOS VECES



1 Humedezca las manos con agua y cierre el tubo



2 Aplique suficiente jabón



3 Frote sus manos palma con palma



4 Frote la palma de la mano derecha sobre el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos, y viceversa



5 Frote las manos entre sí, con los dedos entrelazados



6 Apoye el dorso de los dedos contra las palmas de las manos, frotando los dedos



7 Rodeando el pulgar izquierdo con la palma de la mano derecha, frote con un movimiento de rotación y viceversa



8 Frote circularmente la yema de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda y viceversa



9 Enjuague abundantemente con agua



10 Sacuda muy bien las manos y séquelas idealmente con una toalla desechable



11 Use la toalla para cerrar la llave



Ministerio de **Salud**

¿CUÁNDO HAY QUE LAVARSE LAS MANOS?

¿Cuándo hay que lavarse las manos?



Antes de tocarse la cara



Antes de preparar y comer los alimentos



Después de ir al baño



Antes y después de cambiar pañales



Después de toser o estornudar



Después de visitar o atender una persona enferma



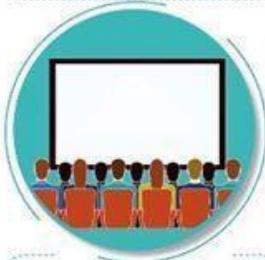
Después de tirar la basura



Después de utilizar el transporte público



Después de estar con mascotas



Luego de estar en zonas públicas



Después de tocar dinero o llaves



Después de tocar pasamanos o manijas de puertas

PROTOCOLO ESTORNUDO



Forma correcta de toser y estornudar



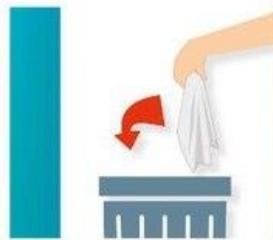
Ministerio
de **Salud**



CUBRA SU BOCA Y NARIZ
CON LA PARTE SUPERIOR DEL
BRAZO, HACIENDO UN SELLO
PARA EVITAR SALIDA
DE GOTITAS DE SALIVA



O CÚBRASE
CON UN PAÑUELO
DESECHABLE



DEPOSITE EL PAÑUELO
EN EL BASURERO,
NO LO LANCE
AL MEDIO AMBIENTE



NUNCA SE TOQUE LA CARA
SINO SE HA LAVADO
LAS MANOS
CON AGUA Y JABÓN

¡DETENGA EL CONTAGIO!

¿CÓMO SALUDAR?

Hay otras formas de saludar no lo hagas de mano, beso o abrazo



CON EL PIE



JUNTANDO LAS
MANOS



AGITANDO LAS
MANOS



CON EL PUÑO DE LEJOS



CON ELCODO



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

NO SE TOQUE LA CARA



USO CORRECTO DEL ALCOHOL EN GEL

Uso correcto del alcohol en gel

meic
MEDICINA DE EMERGENCIAS - FARMACIA CLINICA

¿Cuándo utilizarlo?
Si no dispone de agua limpia y jabón
Después de tocar cualquier superficie que pudiera estar contaminada
De manera frecuente en reuniones

¿Cómo usar el gel?
La correcta higiene de manos con alcohol en gel debe durar entre 20 y 30 segundos
Esperar a que el gel se seque para que sea efectivo

70%
Ideal para eliminar bacterias y virus

No es efectivo
-60%

+90%
Se evapora rápidamente y no permanece el tiempo suficiente de contacto con bacterias y virus para eliminarlos

Importante
El alcohol en gel más eficaz frente a coronavirus es el que tiene 70 - 90% de alcohol y es virucida

Precauciones, dudas o aclaraciones
Tienen un alto porcentaje de etanol y son inflamables por lo que deben de estar alejados de focos de calor como flamas abiertas, chispas o cualquier fuente de ignición
Evitar aplicar en zonas sensibles o dañadas de la piel o mucosas
Evita fumar inmediatamente después de su uso

Pasos a seguir para la higiene de manos con alcohol en gel

1-A **1-B** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8**

Deposite abundante gel en la palma de la mano

Frote el gel en las palmas para generar fricción

Repita los procesos de frotación como si fuera un lavado con agua y jabón, en las zonas de las manos que corresponden

Siga de esa forma hasta el final y extienda las manos para secar.

¿CÓMO APLICARSE EL ALCOHOL EN GEL?



Uso correcto del alcohol en gel

Utilizar máximo 3-4 veces el alcohol gel
La piel debe estar seca antes de aplicar el producto
Frotar y friccionar las manos durante 30 segundos

¿Cuándo debe de utilizarse el alcohol en gel?

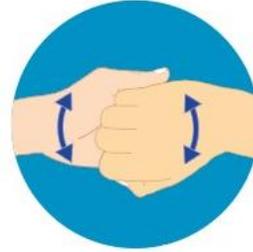
Después de sonarse la nariz o estornudar
Después de ir al baño
Antes de las comidas



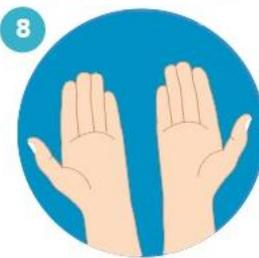
Deposite abundante gel en la palma de la mano



Frote el gel en las palmas para generar fricción

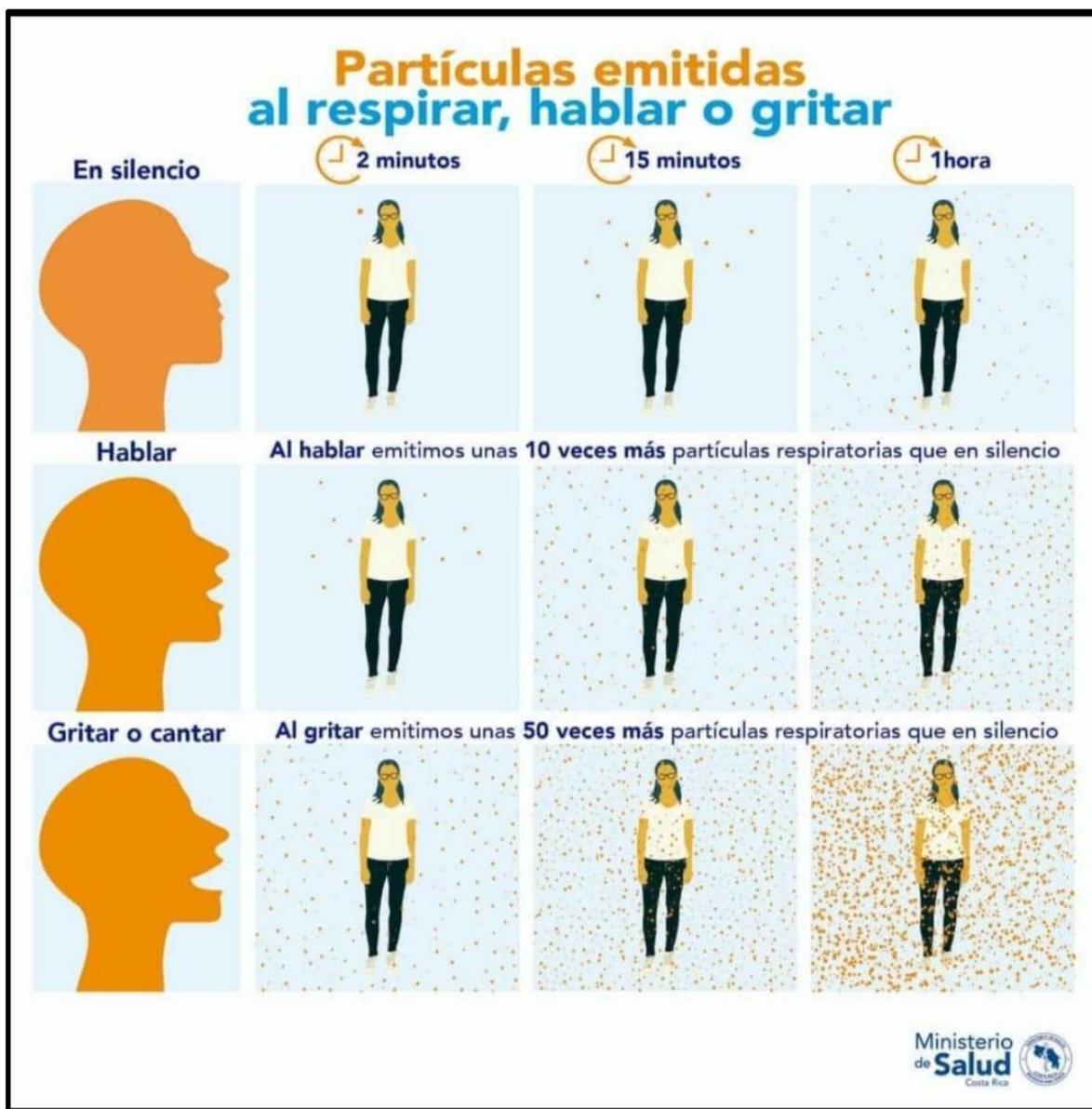


Repita los procesos de frotación como si fuera un lavado con agua y jabón, en las zonas de las manos que corresponden



Siga de esa forma hasta el final y extienda las manos para secar.

ACTIVIDADES VERSUS PARTÍCULAS EMITIDAS



PELIGRO DE CONTAGIO EN REUNIONES

Peligro de contagio en una reunión de seis personas por cuatro horas

Si pasaran cuatro horas sin mascarilla y hablando en voz alta se contagiarían las otras cinco personas.



En caso de usar mascarillas, ese riesgo se reduciría a cuatro contagios. Las mascarillas por sí solas no evitan los contagios si la exposición es muy prolongada.



El peligro de infección se reduce por debajo de una persona contagiada cuando el grupo usa las mascarillas, acorta la duración de la reunión a la mitad y además ventila el espacio.



Ministerio de Salud
Costa Rica

ANEXO NO. 3- EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL

EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

El objetivo de este anexo es brindar una guía para las empresas del sector servicios sobre el Equipo de Protección Personal adecuado para protegerse ante la exposición al riesgo del virus del COVID-19.

Definiciones:

- **Equipo de Protección Personal:** Son todos aquellos equipos certificados, dispositivos, accesorios y vestimentas de diversos diseños, que emplea el trabajador para protegerse contra el virus del COVID-19.
- **Protección respiratoria:** Equipos o dispositivos que brindan protección respiratoria a las personas. De acuerdo a cada escenario se debe elegir cuál utilizar: mascarilla higiénica, mascarilla quirúrgica, respirador N95/KN95/FFP2 o cubrebocas de tela.
- **Mascarilla quirúrgica:** Es un tipo de mascarilla que tiene como función la filtración de bacterias, debe estar compuesta por 3 capas y debe contar con certificación que garantice dicha filtración y protección al usuario. Cubre parcialmente el rostro y es utilizada para contener bacterias y virus provenientes de la nariz y la boca del usuario de esta. Las mascarillas quirúrgicas protegen al usuario de ser salpicado en la boca con fluidos corporales, así como de salpicar y contagiar a otras personas. También, le impiden tocarse la nariz y la boca, acción que podría provocar transferencias de virus y bacterias si ha tenido contacto previamente con una superficie contaminada y luego podría contaminar a otros por contacto. Por lo tanto, estas mascarillas reducen el esparcimiento de partículas portadoras de bacterias o virus generadas al estornudar o toser. Estas mascarillas se deben cambiar cuando estén húmedas o después de utilizarlas 3 horas seguidas como máximo.
- **Respirador N95 (Certificación emitida en Estados Unidos) / KN95 (Certificación emitida en China) / FFP2 (Certificación emitida en Europa):** Es un dispositivo que brinda protección respiratoria debido a que filtra partículas y que cumple con el estándar N95 del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de los Estados Unidos (NIOSH por sus siglas en inglés). La designación "N" significa que filtra partículas no aceitosas como el polvo y aerosoles, y "95", que filtra hasta el 95% de las partículas en suspensión en el aire. Los respiradores protegen de posibles contagios, así como evitan que el usuario pueda contagiar la enfermedad. Este respirador es desechable y debe utilizarse máximo 12 horas.
- **Mascarilla higiénica:** La mascarilla higiénica está destinada a personas adultas sin síntomas que no sean susceptibles de utilizar mascarillas quirúrgicas ni máscaras filtrantes de protección contra partículas. Por ejemplo: Aquellas personas que tienen que salir a la calle por motivos laborales, para disminuir el riesgo ante la imposibilidad de mantener el distanciamiento social. Consultar especificaciones técnicas en la norma "INTE ES S79-1:2020 Mascarillas higiénicas no reutilizables. Requisitos de materiales, diseño, confección, etiquetado y uso. Parte 1: Para uso en adultos."
- **Cubrebocas de tela:** Es un dispositivo de protección respiratoria que se confecciona con mínimo 2 capas de tela: en la cara externa 1 capa de tela antilíquidos y en la cara interna 1 capa de

tela de algodón. Los cubrebocas son lavables y reutilizables. Este accesorio no está sujeto a regulación, sólo las telas con las que se confeccionan pueden contar con certificaciones. El uso de cubrebocas de tela puede servir como un medio de control de fuente para reducir la propagación de infecciones en la comunidad al minimizar la excreción de gotas respiratorias de individuos infectados con COVID-19 que aún no han desarrollado síntomas o que permanecen asintomáticos.

Los cubrebocas de tela también pueden ser confeccionados con 3 capas: en la cara externa 1 capa de tela antifluidos, en el centro un filtro de tela de prolipropileno (o similar) y en la cara interna 1 capa de tela de algodón, esto puede generar un mayor nivel de protección.

- **Protector facial o careta:** Dispositivo que brinda protección facial diseñado para proteger toda la cara de rocío y salpicaduras, gotas, polvo, humo, etc. Estos protectores deben ser confeccionados con material resistente como el PETG, Policarbonato, Acetato, PVC, Acrílico y otros plásticos. Además, deben ser ergonómicos, antiempañantes y que no causen distorsión visual.

Abreviaturas:

- Ministerio de Salud (MS)
- Equipo de protección personal (EPP)
- Consejo de Salud Ocupacional (CSO)

Generalidades:

- Es responsabilidad de la persona empleadora, entregar a las personas trabajadoras los EPP en concordancia con la tarea que ejecutan y el nivel de riesgo al que están expuestos.
- Es de carácter obligatorio impartir la respectiva capacitación para que la persona trabajadora aprenda a usar el EPP de manera adecuada y segura.
- Es responsabilidad de todas las personas trabajadoras mantener y contemplar en todas las actividades las medidas de seguridad, las precauciones estándar y las precauciones adicionales según se establezca en este documento, para el uso correcto del Equipo de Protección Personal (EPP) en el marco de la emergencia COVID-19.
- Se debe mantener una actitud objetiva, proactiva y responsable al seguir las indicaciones, los lineamientos y los procedimientos del Ministerio de Salud respecto a cada actividad que involucre la protección a la exposición al COVID-19.
- La persona debe colocarse el EPP idóneo o protección respiratoria de manera segura, de acuerdo con el escenario, perfil profesional y a la actividad que va a ejecutar.
- Para el uso del EPP se deben retirar todos los accesorios que cargue consigo (joyería, celular, carné de identificación, corbata u otros) para garantizar la protección y el adecuado funcionamiento del equipo de protección personal.
- En caso de tener el cabello largo, el mismo debe ser amarrado antes de proceder con la colocación del EPP.
- En caso del personal masculino, se recomienda que se rasuren el vello facial o eviten por completo usar barba esto para que el equipo de protección respiratoria pueda hacer el sello adecuado con la superficie de la cara.

- Se recomienda que el personal de salud que deba utilizar EPP solicite apoyo para que otra persona supervise la colocación, retiro y disposición final.

- Se recomienda seguir la jerarquía de control de riesgos que propone en este caso el CDC, Centro de Control de las Enfermedades de los Estados Unidos:



Fuente: CDC, Centro de Control de las Enfermedades de los Estados Unidos.

- Se solicita que las personas empleadoras implementen los controles más apropiados para su lugar de trabajo con base en la siguiente tabla:

TABLA No. 1: EJEMPLO DE CONTROLES PARA PREVENIR LA PROPAGACIÓN DEL COVID-19 EN ENTORNOS LABORALES		
Ingeniería	Administrativos	Equipos de protección personal (EPP)
<ul style="list-style-type: none"> • Evalúe la factibilidad de controles de ingeniería para riesgos laborales. • Garantice que los sistemas de ventilación funcionen correctamente. • Garantice el suministro de agua potable. • Modifique los espacios de trabajo para mantener el 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoree las comunicaciones de salud pública oficiales acerca del COVID-19. • Aliente a los trabajadores enfermos a notificar sus síntomas, quedarse en casa y seguir los lineamientos del Ministerio de Salud. • Elabore estrategias para: <ul style="list-style-type: none"> ○ abordar las inquietudes de los trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Realice una evaluación de riesgos en el lugar de trabajo. • Evalúe qué EPP se necesita para cada tarea de sus trabajadores con base en los riesgos, los controles implementados y el tiempo de exposición. • Los EPP deben escogerse de tal manera que se garantice la máxima protección con la mínima molestia para el

<p>distanciamiento social. Los ejemplos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coloque divisores acrílicos o de vidrio como barrera de protección - Use anuncios verbales, carteles y señalizaciones visuales para fomentar el distanciamiento social - Reorganice los muebles o elimine los necesarios para lograr un aforo de un 50% - Ofrezca alternativas como compra remota, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> o comunicarse con los trabajadores • Recuerde a los trabajadores que servicios de apoyo hay disponibles • Comunique sus políticas y prácticas a socios, proveedores y otros contratistas • Fomente el distanciamiento social y si nos es posible, entonces el uso de protección respiratoria en el lugar de trabajo. • Use tecnología para fomentar el distanciamiento social (como teletrabajo o reuniones virtuales) • Cancele eventos grupales • Cierre/limite el uso de espacios compartidos • Evalúe políticas que fomenten licencias por enfermedad flexibles y horarios de trabajo alternativos. • Programe la reposición de existencias durante horarios de menos actividad. <p>Limpieza y desinfección</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpie y desinfecte las superficies que se tocan con frecuencia (como mesas, estantes, exhibidores) • Entregue a los empleados toallas desinfectantes desechables, limpiadores o aerosoles efectivos contra el virus que causa el COVID-19 para que limpien las herramientas y equipos que utilizan. <p>Capacitación</p> <p>Capacite a los empleados sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas para reducir la propagación del COVID-19 • Higiene en general • Los síntomas, qué hacer si están enfermos • Limpieza y desinfección • El uso de EPP • Distanciamiento social • Prácticas de trabajo seguras 	<p>usuario y para ello es crítico escoger la talla, diseño o tamaño que se adapte adecuadamente al mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione y proporcione el EPP correspondiente a los trabajadores. • La correcta colocación de los EPP es fundamental para evitar posibles vías de entrada del agente biológico; igualmente importante es la retirada de los mismos para evitar el contacto con zonas contaminadas y/o dispersión del agente infeccioso. • Al entrenar al personal en la correcta colocación, no olvide hacer las respectivas pruebas de ajuste del equipo. • Garantice la disponibilidad del EPP en el momento necesario y en el lugar adecuado. • Asegúrese de que se cuenta con condiciones apropiadas para la higiene de las manos antes de manipular el EPP. • Mantenga un registro del EPP entregado a cada persona trabajadora. • Los EPP deben ser almacenados adecuadamente, siguiendo las instrucciones dadas por el fabricante, de manera que se evite un daño accidental de los mismos o su contaminación. • Instale recipientes idóneos para la disposición correcta de los desechos de EPP.
--	--	---

- Manejo del estrés y la ansiedad

Equipo de protección personal en centros de trabajo:

El EPP para prevenir la transmisión del COVID-19 en los centros de trabajo debe incluirse en los programas de salud ocupacional y asignarse a las personas trabajadoras de acuerdo con los lineamientos para la protección del COVID-19 y a la evaluación de riesgos laborales del centro de trabajo, realizada por el personal en salud ocupacional o con asesoría de un profesional en esta área.

Se debe completar la matriz de equipo de protección personal indicada en este documento en el Anexo No. 2, de la versión 1 y 2 del Protocolo de Operación en la Atención de la Pandemia por COVID-19 del Sector Servicios.

Al gestionar la compra de estos equipos es necesario solicitar: ficha técnica del equipo, la certificación del equipo y sello de conformidad.

Equipo de protección personal para personas trabajadoras que atienden público:

Se instruye el uso de protección respiratoria de forma obligatoria para todas las personas que atienden público.

Será obligatorio el uso de protección respiratoria (mascarilla higiénica, mascarillas quirúrgicas o cubrebocas de tela) para todas las personas que atienden al público en áreas de servicios de la empresa como, por ejemplo: servicio de alimentación de empleados, recepción de proveedores, recepción de mercancías en áreas de andenes, trámites de facturas o documentos, servicio de transporte privado de empleados, etc.

Los establecimientos con atención al público que cuenten con barreras físicas (vidrios, acrílicos, polietilenos), el uso del equipo de protección personal deberá ser utilizado en acatamiento de las recomendaciones técnicas dadas por la evaluación de riesgos para cada puesto de atención al público.

Escenario	EPP	Barreras física
Transporte remunerado de personas	Cubrebocas de tela o mascarilla quirúrgica	Vidrio/acrílico/polietileno
Sitios de atención al cliente	Cubrebocas de tela o mascarilla quirúrgica y como complemento podrá utilizarse careta o anteojos de seguridad	Vidrio/acrílico/polietileno
Servicios de alimentación	Cubrebocas de tela o mascarilla quirúrgica	Vidrio/acrílico/polietileno

Equipo de protección personal para personas trabajadoras en áreas de servicios

Escenario	EPP	Condiciones
Oficinas individuales (cerradas con paredes y puerta)	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica	Ventilación adecuada en áreas cerradas
Áreas de trabajo compartidas; estaciones de trabajo tipo cubículos para trabajo con equipos de cómputo	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica	Ventilación adecuada en áreas cerradas, cuentan con barreras físicas y cumplen con el distanciamiento social mínimo de 1.80 metros.
	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica y como complemento podrá utilizarse careta o anteojos de seguridad	Ventilación adecuada en áreas cerradas, pero NO existen barreras físicas ni se logra cumplir con el distanciamiento social.
Áreas de trabajo compartidas; estaciones de trabajo tipo cubículos, actividad de atención telefónica al cliente	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica	Ventilación adecuada en áreas cerradas, cuentan con barreras físicas y cumplen con el distanciamiento social mínimo de 1.80 metros.
	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica y como complemento podrá utilizarse careta o anteojos de seguridad	Ventilación adecuada en áreas cerradas, pero NO existen barreras físicas ni se logra cumplir con el distanciamiento social.
Servicios de atención en el domicilio del cliente o en el ingreso del mismo (Eje.: toma de encuestas)	Cubre bocas de tela o mascarilla quirúrgica y como complemento podrá utilizarse careta o anteojos de seguridad	

Equipo de protección personal para personas con discapacidad

- **Personas con discapacidad visual:** Deben utilizar protección respiratoria de acuerdo con la labor que vayan a ejecutar y para uso comunitario deberán utilizar cubrebocas de tela o mascarilla higiénica. No utilizarán careta debido a que pueden perder o disminuir sensaciones importantes como la proximidad de ciertos objetos o las sensaciones de frío/calor, etc. que les permiten desarrollarse en diferentes escenarios.
- **Personas sordas:** Deben utilizar protección respiratoria de acuerdo con la labor que vayan a ejecutar y para uso comunitario deberán utilizar cubrebocas de tela o mascarilla higiénica. Es importante considerar que la persona sorda en la mayoría de los casos lee los labios de la persona con la que interactúa para poder comunicarse, entonces esa persona deberá utilizar careta facial o algún modelo de mascarilla que sea transparente para que la persona sorda pueda comprender lo que le desean manifestar.

Equipo de protección respiratoria para población con enfermedades o patologías de carácter respiratorio:

- Se recomienda que las personas con padecimientos respiratorios de fondo o crónicos como asma, rinitis, alergias, sinusitis, entre otras, si deben asistir forzosamente al centro de trabajo, como mínimo deberían utilizar mascarillas quirúrgicas debidamente certificadas, sin embargo, el equipo idóneo para garantizar su protección son los respiradores N95, FFP2 o KN95 debidamente certificados.

Recomendaciones generales para el uso del equipo de protección:

Toda persona trabajadora debe seguir las siguientes recomendaciones cuando vaya a utilizar protección respiratoria (cubrebocas de tela, mascarillas higiénicas, mascarillas quirúrgicas, respiradores N95/KN95/FFP2) y protección facial (caretas) complementaria:

1.1 Debe lavarse las manos antes y después de tocar la mascarilla o careta.

1.2 Debe asegurarse que antes de colocarse el equipo no tenga rasgaduras, agujeros o algún daño, también debe verificar que se va a colocar la mascarilla del lado correcto. En caso de la careta, debe lavarla con agua y jabón, secarla bien antes de utilizarla.



1.3 Proceda a cubrirse la boca y la nariz, sin dejar espacios entre su cara y la mascarilla o respirador o cubrebocas.



1.4 Evite tocar la mascarilla o careta mientras la esté utilizando, si lo hace lávese las manos antes de tocar la mascarilla o careta.



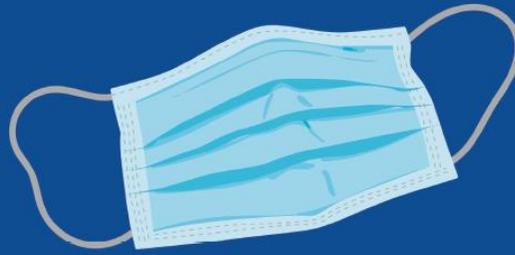
1.5 Reemplace la mascarilla con una nueva tan pronto este húmeda y con más razón si se deteriora.

1.6 Al retirarse la mascarilla o careta quítesela por detrás, sin tocar el frente. Las mascarillas deben retirarse tomándolas de las amarras o elástico de sujeción, de forma tal que las manos no toquen el área sucia.

1.7 La careta o protector facial debe ser lavada con agua y jabón antes y después de su uso. Además, debe almacenarse en un lugar limpio.

1.8 Recuerde que el uso de protección respiratoria o protección facial NO reemplaza las medidas de distanciamiento social y el protocolo de estornudo/tos o el lavado de manos.

¿CÓMO VERIFICAR LA CALIDAD DE UNA MASCARILLA QUIRÚRGICA?



- **Debe** tener varias capas (si se abre una se observan las diferentes capas).
- **No** dejan pasar ni la luz ni el aire (si se pone ante los ojos no se puede ver a través de ella y si se sopla no dejar pasar el aire).
- **No** deja pasar el agua a través de ella (verter un poco de agua en ellas y sostener en el aire; no debe haber fugas).

El uso de mascarillas quirúrgicas y respiradores N95 se recomienda principalmente para:

- Los trabajadores sanitarios que están atendiendo pacientes.
- Personas enfermas que presentan síntomas respiratorios (tos, estornudos, dolor de garganta).
- Personas que cuidan a un enfermo con Covid-19.

NO SE RECOMIENDA EL USO DE MASCARILLAS EN:

- Niños menores de 2 años.
- Personas con problemas respiratorios.
- Personas inconscientes o con capacidad disminuida.
- Personas que no sean capaces de quitárselas sin ayuda.



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica

Recomendaciones para el uso de la Careta de Protección Facial

Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



LIMPIEZA DE CARETA

1. Lavarse las manos antes de tocarla.
2. Utilizar agua y jabón líquido para limpiarla. En caso de no contar con jabón líquido, usar alcohol de al menos 60%.
3. Secar completamente con toalla de papel o paño de microfibra.



INDICACIONES DE USO

1. Manipularla solamente por la parte superior externa.
2. Evitar tocar la parte interna, ya que entra en contacto con ojos, nariz y boca.
3. Limpiarla al retirar, y guardar de manera segura.

EL USO DE LA CARETA DE PROTECCIÓN FACIAL **NO** REEMPLAZA LAS MEDIDAS DE:



Distanciamiento social



Protocolo Estornudo/Tos



Lavado manos



Quedarse en la casa

ANEXO No. 4-JERARQUÍA DE CONTROL DE RIESGOS

La seguridad y la salud en el trabajo es una de las claves para la reactivación productiva y para la conciliación de los objetivos de contención de la pandemia y de la recuperación económica.

Se recomienda la implementación de medidas preventivas según un orden jerárquico decreciente que antepone la adopción prioritaria de aquellas medidas que ofrecen una mayor eficacia frente al riesgo laboral. En consecuencia, en primer lugar, se adoptarán, siempre que sea posible, medidas que eliminen el riesgo; en segundo lugar, se optará por medidas que reduzcan el riesgo a través de controles de ingeniería, organizativos y/o administrativos; como último recurso, se acudirá a los medios de protección personal.

La jerarquía define el orden preferente en el que se deben considerar las medidas preventivas a adoptar según su grado de eficacia, aunque se pueden aplicar de forma simultánea diferentes combinaciones de los distintos niveles de control.

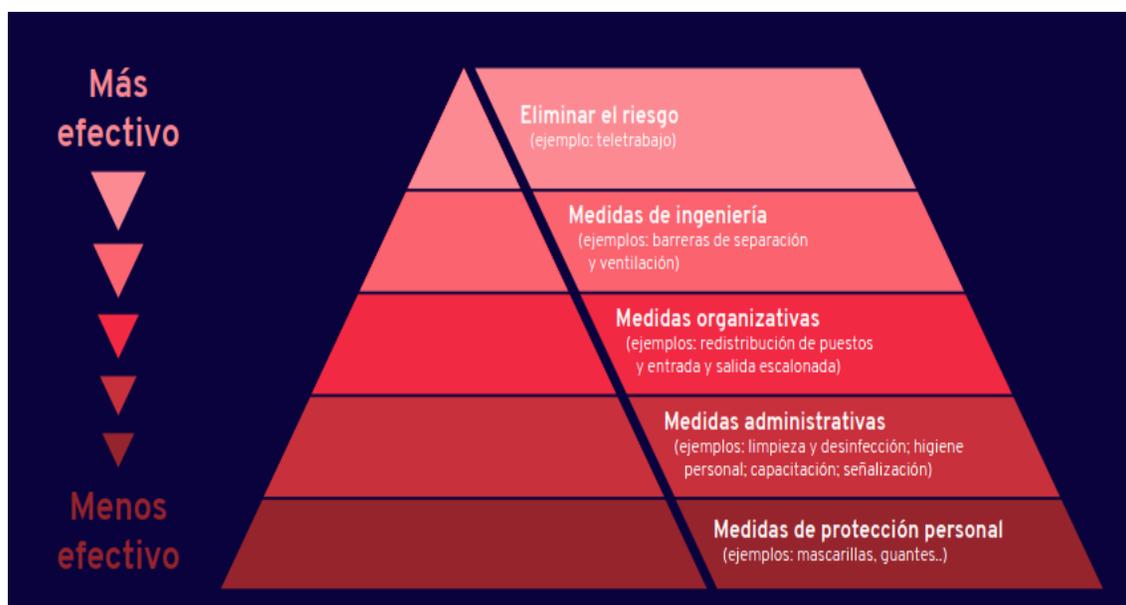


Ilustración No. 1. Prioridades Jerarquía de Control de Riesgos ²

Al igual que en cualquier sistema de gestión de seguridad y salud laboral, será necesario promover la mejora continua, a través de un monitoreo y evaluación constante de la implementación de las medidas, impulsando otras acciones que se estimen necesarias y proponiendo las actualizaciones y ajustes que fueran pertinentes.

² Jerarquía de Control de Riesgos. Herramienta de 10 pasos para un retorno al trabajo seguro y saludable en tiempos de COVID-19. OIT.

ANEXO No. 5- HERRAMIENTA DE DECISIÓN PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA

HERRAMIENTA DE DECISIÓN PARA LA CONTINUIDAD OPERATIVA				
La herramienta consiste en una guía que le permitirá autoevaluar las acciones que ha implementado en su empresa para lograr y mantener la continuidad del negocio ante la pandemia del Covid-19.				
#	CRITERIO	SÍ	NO	RESULTADO
A. RECURSO HUMANO				
1	<p>Población vulnerable: La empresa tiene identificadas a las personas de más de 65 años y personas que padecen de alguna de las siguientes enfermedades: enfermedades respiratorias (asma, enfisema pulmonar, etc.), enfermedades cardiovasculares (incluida la hipertensión arterial), Diabéticos, enfermedades autoinmunes, VIH+ o embarazadas, etc. Además, tomaron acciones al respecto como envío de estas personas trabajadoras a realizar teletrabajo, reubicación de puestos, etc. La empresa ha tomado consideraciones especiales para población vulnerable cliente / visitante.</p>	1	0	
2	<p>Personal crítico para la operación: Se han tomado medidas previsorias de sustituciones para posiciones clave y puestos de trabajo que requieren cualificaciones especiales y, por lo tanto, asegurar los respaldos respectivos que permitan tener el personal preparado para suplir y garantizar la continuidad de las operaciones y la prestación del servicio. Por ejemplo: personal en puestos claves, personal técnico, cantidad de personal mínimo requerido en atención al cliente, etc.</p>	3	0	
3	<p>Entrenamiento: Las personas trabajadoras están entrenadas en más de 1 operación o pueden realizar diferentes funciones a las que hacen habitualmente. (Esto permitiría poder cubrir distintas operaciones donde aparezcan pacientes positivos o que se deban enviar a cuarentena).</p>	2	0	
4	<p>Protección Personal:</p> <p>a. Hay un procedimiento implementado y equipamiento para garantizar uso de Equipo de Protección Personal como: gabacha o kimono, guantes, lentes de protección, cubrebocas o mascarilla, cobertores de zapatos, cofia, etc.</p> <p>b. El patrono ha implementado la recomendación de ponerle momentáneamente a las personas trabajadoras EPP como: guantes, cubrebocas y lentes de protección o careta para protegerlos y evitar contagio.</p> <p>c. Se han tomado medidas para asegurar, si se requiere, que visitantes y clientes cuenten con los equipos de protección requeridos.</p>	2	0	

B. IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS				
5	Protocolo sanitario de ingreso: Para ingresar a las instalaciones o al frente de trabajo la persona trabajadora deberá completar una encuesta de detección de casos sospechosos y, además, se le tomará a diario la temperatura corporal, (esto debe incluir visitantes y clientes).	2	0	
6	Protocolo de Limpieza: Existe un adecuado y sistemático proceso de limpieza frecuente de superficies, herramientas, maquinaria, áreas comunes y de atención al público, servicios sanitarios, ambiente en general (pisos, paredes), etc.-Además, están utilizando los productos de limpieza adecuados: agentes de limpieza con Sales Cuaternarias de Amonio, agentes clorados (Hipoclorito de Sodio), Alcohol en concentración mínima de 70%, etc.	3	0	
7	Protocolo de Desinfección Individual: Se han implementado sistemáticamente procesos de desinfección, para que la persona trabajadora pase por un proceso higiénico de ingreso y durante la permanencia en las instalaciones. Estos procesos de higiene también se aplican en las áreas de atención al cliente.	3	0	
C. CONDICIONES DE TRABAJO				
8	Distancia de los puestos de trabajo: La distribución de los puestos de trabajo permite que se respete una distancia mínima de 1.80 metros entre las personas trabajadoras. Se deben tomar en consideración los espacios de espera de clientes, tanto dentro de las instalaciones como en sus accesos.	3	0	
9	Estrategias de aislamiento social: La empresa tiene implementada la política de teletrabajo en los puestos que lo permiten, lleva a cabo reuniones virtuales, distribuye las mesas del comedor para que haya un 50% de ocupación solamente, restringe el uso de áreas comunes y áreas de atención al cliente, etc.	3	0	
10	Barreras Físicas: Existen barreras físicas entre oficinas, áreas de almacenamiento, cuartos de producción o departamentos (aislamiento o separación de áreas con ventanales, paredes, divisiones livianas, etc.) Se toman en consideración todas aquellas actividades en las cuales los clientes tienen contacto directo con el personal que los atiende.	2	0	
11	Ventilación del lugar de trabajo: Las áreas de trabajo cuentan con ventilación permanente y de flujo constante, que aseguran las condiciones idóneas del lugar. Por ejemplo: ventilación natural, aires acondicionados, sistemas mecánicos de ventilación, sistemas de inyección y extracción de aire, etc.	3	0	

12	Turnos de trabajo: La empresa tiene distribuido a su personal en turnos de trabajo o tiene la capacidad de dividirlo de forma tal que se pueda conformar un grupo de trabajo adicional o "equipo de reemplazo o respaldo" (Por ejemplo: Esto permitiría la continuidad operativa en el caso de que toda una línea de producción, o todo un departamento de atención a funciones específicas deba enviarse a cuarentena).	1	0	
Puntaje Posible:		28	0	0

CATEGORÍA DE RIESGO		RECOMENDACIÓN GENERAL
19-28	Bajo	Puede continuar operaciones, siempre que mantenga en cumplimiento las condiciones de trabajo
10-18	Medio	Para autorizar la continuidad operativa debe corregir los aspectos con los que no cumple en máximo 24 horas
0-9	Alto	Debe detener operaciones, hacer limpieza profunda de las instalaciones, reforzar los controles administrativos y volver a evaluar

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA HERRAMIENTA

Debe colocar en la casilla "**Resultado**" el valor correspondiente a cada criterio según la situación que tenga en su empresa, considerando que la columna "**Sí**" tiene valores absolutos de acuerdo a la importancia de la medida que se describe y la columna "**NO**" genera una puntuación de cero cuando en la empresa no tienen la medida implementada o el criterio no aplica para la operación. Finalmente, sume toda la columna de "**Resultado**" y ubique la acción a seguir de acuerdo al valor obtenido.

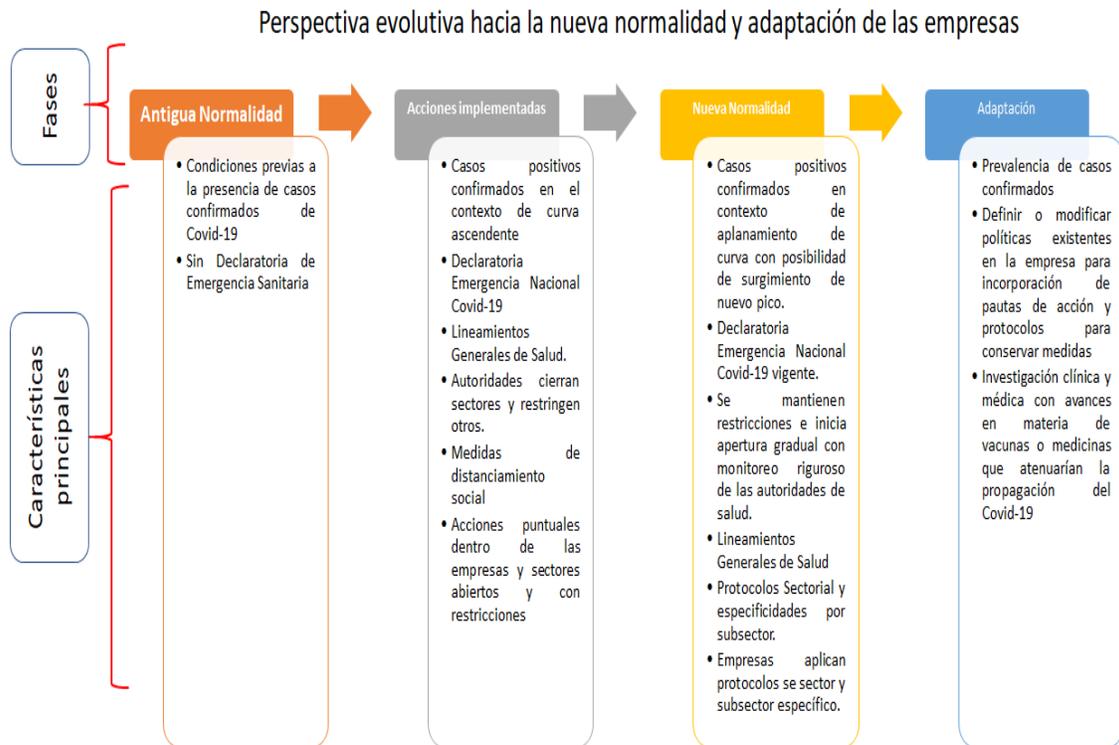
Criterio	Valores del "Sí"
A. RECURSO HUMANO	
1	1
2	3
3	2
4	2
B. IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS	
5	2
6	3
7	3
C. CONDICIONES DE TRABAJO	
8	3
9	3
10	2
11	3
12	1

Para cada Criterio defina evidencias y métodos de seguimiento para validar su debida implementación

De acuerdo al resultado obtenido, ubique el puntaje y tome la acción correspondiente:

CATEGORÍA DE RIESGO		RECOMENDACIÓN GENERAL
19-28	Bajo	Puede continuar operaciones, siempre que mantenga en cumplimiento las condiciones de trabajo
10-18	Medio	Para autorizar la continuidad operativa debe corregir los aspectos con los que no cumple en máximo 24 horas
0-9	Alto	Debe detener operaciones, hacer limpieza profunda de las instalaciones, reforzar los controles administrativos y volver a evaluar

ANEXO NO. 6- PERSPECTIVA EVOLUTIVA HACIA LA NUEVA NORMALIDAD Y ADAPTACIÓN DE LAS EMPRESAS.



MATRIZ GENERAL DE RETORNO				
TOPICO	ANTIGUA NORMALIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS COVID-19	NUEVA NORMALIDAD	CAMBIOS DE ADAPTACION SUGERIDOS
NUEVOS RIESGOS LABORALES	No existencia del Covid-19 como factor de riesgo que impacta al medio laboral	No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 es una fuente de contagio sanitaria general, incluido el medio laboral	Análisis de riesgos laborales debe contemplar la inclusión de este vector como un factor de riesgo y ser atendido como tal
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de Emergencias
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de Salud Ocupacional
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Modificación de Plan de manejo de residuos
		No implementadas por no ser requeridas	Covid-19 tiene que ser evaluado como factor de riesgo	Procedimientos internos de las Empresas que se asocian a riesgos biológicos requieren modificación en respuesta a la nueva condición
	No requerida protección personal asociada a Coronavirus	Uso de mascarillas N95 o similares (según dicte el análisis de riesgos) para personal médico que atiende afecciones respiratorias, equipo de atención de emergencias y de desinfección (variación en protocolo de emergencia)	Es una condición permanente y que requiere atención como un nuevo factor de riesgo	Incluir regulaciones en procedimientos mencionados y visualizar presupuesto para compra de los implementos necesarios. Considerar requerimientos para personal de: vigilancia, limpieza, contratistas, personal o visitantes con discapacidad, personal de áreas de atención al cliente en las instalaciones de prestación del servicio y en atención a domicilio para asegurar recursos y existencias de equipos

	Existencia de consultorio médico en la Empresa o en Zona Franca o convenio con Empresa médica externa	Verificar las acciones que se implementaron, incluido ampliación de horario y otras, lo cual estará muy en función de cada empresa	Padecimientos respiratorios, incluyendo el Covid-19 seguirán vigentes	Se debe evaluar nuevo requerimiento de posible ampliación de atención, equipamiento de consultorio, ampliación de convenios, etc. De no existir condiciones de servicios médicos, se debe tener medios de comunicación establecidos con las Clínicas y/o Ebais de adscripción del centro laboral, con el fin de poder realizar reportes de casos sospechosos y/o confirmados en el personal de la Empresa
	Horarios establecidos para atención médica en las Empresas	Verificar si fue necesario ampliar horarios por crisis Covid-19	Padecimientos respiratorios, incluyendo el Covid-19 seguirán vigentes	Valorar ampliación de horarios por necesidades detectadas. Es importante definir una política de atención y seguimiento de casos médicos por problemas respiratorios, aún en Empresas que no cuenten con Servicios Médicos, se sugiere contar con protocolo de identificación de casos asociados a problemas respiratorios y una guía de cómo actuar y remitir a las personas trabajadoras a atención médica según sintomatología asociada, acorde con lo definido por el Ministerio de Salud
	Controles estadísticos precedentes posiblemente no incluyeron registros especiales por afecciones respiratorias	Posiblemente durante pico de crisis Covid-19 los controles estadísticos epidemiológicos de los consultorios médicos de Empresas ampliaron espectro de control hacia el área de afecciones respiratorias	Casos seguirán con tendencia epidemiológica a la baja, pero la variable epidemiológica de afecciones respiratorias tendrá una connotación de control mayor	Verificar requerimientos internos de cada organización respecto a controles estadísticos epidemiológicos con inclusión detallada (según necesidades y características de la empresa) hacia afecciones respiratorias

	No existencia de protocolos de manejo Covid-19	Durante la crisis de Covid-19 es posible que las Empresas hayan tenido la necesidad de desarrollar protocolos internos para manejo de situaciones diversas, incluyendo al menos: a) manejo de casos positivos, b) manejo de casos sospechosos, c) controles de limpieza, d) comunicaciones internas y externas, e) controles médicos, etc.	Situación de riesgo seguirá latente	Se deberá revisar y conservar procedimientos, actualizándolos periódicamente.
	No existían controles de ingreso a las instalaciones basados en requerimientos de Covid-19	Es posible que se hayan implementado diversos controles sanitarios para ingreso y permanencia en los centros de trabajo	Circulación del virus disminuirá pero seguirá en el ambiente	Las Empresas deberán revisar sus protocolos de ingreso y permanencia basadas en su nueva realidad y ajustarlos según las ordenanzas emitidas por las autoridades nacionales competentes. La atención de visitantes, contratistas y clientes debe estar bajo lineamientos pre establecidos, donde se trate de identificar potenciales casos sospechosos, mediante la sintomatología asociada a Covid-19.
DISTANCIAMIENTO SOCIAL	No existencia de regulaciones de ocupación de sitios generales en las empresas, tales como salas de reunión	Uso limitado y restringido de salas de reunión	Delimitación de uso y ocupación de salas de reunión	Establecer política estructurada de ocupación de sitios de reunión. En Empresas con servicios de atención al cliente y que deban esperar turno para ser atendidos se requieren mecanismos de control: aforo máximo de 50%, distanciamiento de 1.8metros entre las personas, atención por citas programadas, uso de equipo de protección (mascarilla y/o careta).
	Aplicaciones varias de reunión virtual en línea eran opcional y prevalecían reuniones presenciales	Uso masivo de medios tecnológicos para reunión virtual como medio de comunicación	Medios tecnológicos como herramienta permanente	Definición de política de uso de herramientas tecnológicas permanente de trabajo, según sean los requerimientos y necesidades de las Empresas

	No distancias para accesos a sitios claves dentro de las áreas comunes en las empresas: cafetería, de entretenimiento, Cajeros, Sitios de atención, etc.	Se pueden haber realizado demarcaciones de líneas de separación en múltiples lugares según haya sido la necesidad de la Empresa	Delimitaciones deben conservarse	Definición de política relativa a demarcaciones permanentes de puntos de distanciamiento en las áreas. Las Empresas propiciarán la liberación de espacios en forma general en todas sus áreas y el reacomodo de las mismas para facilitar el distanciamiento entre las personas. Las Empresas con servicios de atención al cliente deben también valorar sus sistemas de distanciamiento implementados (demarcaciones en piso, clausura de asientos, etc.), mantener o ajustar el modelo según sus necesidades.
	Múltiples Empresas cuentan con Salas de Comunicación- Conexión con acceso controlado según políticas de cada organización	Posiblemente mayoritariamente las salas han permanecido cerradas	Uso de salas regulado	Establecer política de uso restringido de salas de comunicación-conexión. Además las mismas deben ser sometidas a un programa de sanitización constante, así como la existencia de horarios de uso, cantidades máximas de permanencia de personas (que incluyen visitantes si están contemplados para uso de las salas), uso de equipo de protección respiratoria, etc.
	Ocupación total de cafetería	Cafetería según ordenanzas del Ministerio de Salud debieron ajustarse a 50% de ocupación y distribución interna igualmente ajustada al lineamiento de distanciamiento de 1.8 metros entre personas.	Dependerá de directrices de entes estatales autorizados	Conservar condición hasta que se dé variación de directrices por parte de entes estatales autorizados. Los visitantes y clientes deben ser considerados en la definición de este número de ocupación

	No existencia de políticas internas sobre definición de áreas de trabajo bajo restricciones de hacinamiento que generen riesgo por Covid-19	Las Empresas tomaron decisiones para sitios de reunión general	Condición de contagio bajará pero será permanente.	Las Empresas deberán definir si establecen permanentes de control para diseño de distribución y sitios de trabajo bajo los conceptos restrictivos de 1.8m de no contacto. Las Empresas pueden implementar también estrategias de separación alternas como: colocación de barreras, evitar personal uno frente a otro (trabajo espejo a espaldas), uso de protecciones individuales como caretas, mascarillas. En sitios de trabajo donde existan varios turnos de trabajo deberán establecerse procesos de limpieza profunda entre la finalización de un turno y el inicio del siguiente para garantizar la inocuidad del área de trabajo. Las Empresas con servicios de atención al cliente deben establecer lineamientos en lo referente a la cantidad de personas para el ingreso y permanencia en sus instalaciones. Así mismo, facilitar el acompañamiento y atención preferencial de personas con discapacidad durante el ingreso y permanencia en las instalaciones.
	Posible existencia de sistema de marcas mediante huella digital	Modelo debió haber sido descontinuado	Condición de transmisibilidad del Covid-19 será siempre la misma	Conservar modelo de marca que elimine uso de huella digital
	Control de visitantes	En algunos centros de trabajo se usa el registro mediante firma escrita en papel para control de visitantes	Se debe evitar la manipulación de bolígrafos por diferentes usuarios para evitar contacto directo con objetos	Las Empresas deben buscar medios alternos para mantener el sistema de registro, pudiendo ser mediante registros visuales, escaneo de datos, solicitud de datos previos a visita o, en su defecto si se usa el sistema de firma personal, se debe sanitizar el bolígrafo

				cada vez que una persona lo utiliza
	No control médico para visita de contratistas	Empresas hicieron ajustes para regular visitantes incluyendo los contratistas	Condición de contagio bajará pero será permanente.	Empresas deben considerar opciones incluyendo conservar modelo implementado durante la crisis de Pandemia, hasta que haya vacuna en el mercado y contratistas certifiquen aplicación de la misma. Esto debe extenderse a clientes, visitantes, para lo cual se puede recurrir a medios diversos como: control de temperatura mediante termómetro de no contacto o medios similares, según el tipo de empresa, cantidad de visitantes y horarios de atención
	No estrategias de protección a personas con factores de riesgo especial al Covid-19	Empresas realizaron estudios de clasificación de riesgos especiales a personal	Condición de riesgo será permanente y solo se minimizará cuando haya una vacuna	Las Empresas deberán definir estrategias para asegurar la salud de sus colaboradores. Las empresas que cuenten con servicios de atención al público, deben establecer sus protocolos permanentes para garantizar la protección de las personas que visiten las instalaciones y que, por edad u otras condiciones de riesgo que así lo expresen, requieran un trato preferencial, (se puede colocar rotulación en las entradas del lugar indicándole a los clientes: favor reportar cualquier condición que represente factor de riesgo personal por Covid-19 y, si requieren alguna consideración especial en su atención).

	Existía política de teletrabajo	Se amplió el concepto de teletrabajo	Condición de riesgo será permanente y solo se minimizará cuando haya una vacuna	Las Empresas deberán valorar el modelo ampliado de teletrabajo
MEDIDAS HIGIÉNICAS	No protocolo de sanitización pre-ingreso a las instalaciones	Instauración de protocolo de sanitización de manos pre-ingreso a las instalaciones, incluyendo la colocación de recipientes múltiples con alcohol gel y/o pilas de lavado de manos	La circulación del virus seguirá indefinida y la principal herramienta de prevención, hasta que salga un vacuna, será el lavado de manos	Revisar y conservar (o ampliar-regular) medidas de sanitización pre-ingreso, revisando volúmenes, sitios de colocación de recipientes y otras variables. Esto debe incluir también las áreas de atención al cliente
	Dispensado de alcohol gel en interiores de la planta	Posiblemente se colocaron sistemas de dispensado de alcohol gel en áreas diversas de la planta	La circulación del virus seguirá indefinida y la principal herramienta de prevención, hasta que salga un vacuna, será el lavado de manos	Conservar medida en forma permanente. Incluidas las áreas donde los clientes sean atendidos o permanezca en espera
	Posible no existencia de sistema de sanitización de salas de reuniones	Se implementaron sistemas de sanitización de salas de reunión mediante kit de limpieza	La circulación del virus seguirá indefinida y una herramienta importante, hasta que salga un vacuna, será la sanitización	Conservar medida en forma permanente
	No existía rotulación sobre riesgos asociados a Covid-19, distanciamiento social, sanitización, prácticas seguras, etc.	Se han establecido protocolos y lineamientos por parte del Ministerio de Salud, para informar a las personas trabajadoras y visitantes sobre normativas y practicas varias de distanciamiento social, lavado de manos, protocolo de estornudo, etc.	Debe existir rotulación recordatoria sobre normativa sanitaria acerca del Covid-19	Mantener rotulación existente y ajustarla conforme a los protocolos del Ministerio de Salud, esto extensivo para áreas de trabajo, de atención a clientes y visitantes.
	No limpieza extraordinaria en áreas comunes	Se implementaron sistemas de limpieza extraordinaria en áreas comunes	La circulación del virus seguirá indefinida y una herramienta importante, hasta que salga un vacuna, será la sanitización	Incluir rutina en programa de limpieza ya existente. Las empresas deben valorar el mantenimiento de sistemas de limpieza extraordinaria en sitios comunes y de máximo contacto como: pasamanos, mesas, botoneras, cajeros automáticos, perillas, llaves de apertura, lavamanos, etc.

MEDIDAS ORGANIZATIVAS	No existencia de mecanismo de ausentarse de la empresa por riesgo sanitario	Implementación por parte de las empresas de estrategias para garantizar que personal de mayor riesgo pueda tener medidas administrativas que minimicen su riesgo de exposición	Condición prevalecerá en el tiempo hasta que exista una vacuna. El nivel de riesgo solo se controla si baja la exposición y eso lo marca o el cambio en la condición de vulnerabilidad por salud o, en su defecto, variación en la exposición al coronavirus	Definir una política interna de manejo de situaciones como la expuesta para tener un marco regulatorio integral
	Selección y reclutamiento de personal mayoritariamente se realizaba bajo modalidad presencial	Empresas incrementaron el uso de herramientas tecnológicas para reclutamiento	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán paulatinamente	Se deberá valorar si cambios se vuelven permanentes o se ajustan
	Aglomeraciones de personal en cambios de turno	Empresas hicieron ajustes de tiempos y otras estrategias para evitar aglomeraciones durante los cambios de turno	Condiciones restrictivas seguirán y bajarán paulatinamente, pero la exposición es permanente	Se deberá valorar opciones de ajustes en horarios para evitar confluir grandes grupos de personas
DESPLAZAMIENTO AL DOMICILIO	Transporte de trabajadores bajo regulación del tránsito solamente	Se aplican restricciones de capacidades máximas en transporte público	Se generaron arreglos con Parques Industriales y autobuseros para regular las capacidades máximas de transporte	Se debe conservar modelo para protección del personal
	No se ha establecido necesidad de uso de equipos de protección para ocupantes de transporte público	Empresas implementaron opciones de brindar mascarillas de protección a terceros	Covid-19 circulará indefinidamente	Según lineamientos del Ministerio de Salud, se establece el uso obligatorio de equipo de protección (mascarilla o careta), en paradas para acceso a transporte público y durante el transporte en servicios públicos.
	Opciones de distanciamiento al bajar y subir del autobús en paradas de Parques Industriales y hacia las Empresas.	Empresas y Parque industriales definieron acciones de control para evitar aglomeraciones en toma de autobuses	Covid-19 circulará indefinidamente	Nuevas rutinas de circulación más seguras para personal; mantener y adaptar según corresponda.
MEDIDAS INDIVIDUALES	La Empresa utiliza los equipos de protección adecuados	Se amplió el uso de equipo de protección en áreas y tipos de equipo según se ha requerido	Covid-19 circulará indefinidamente	Se debe continuar rutina de asignación de equipos y entrenamiento de uso
ACTIVIDADES EMPRESARIALES	Se realizaban actividades masivas	Se limitaron las actividades grupales	Covid-19 circulará indefinidamente	Se debe establecer un procedimiento para la realización de eventos masivos basados en la

				prevención del Covid-19
<p>Esta matriz es una guía que permite valorar aspectos claves de seguridad y salud en el trabajo en el regreso paulatino a condiciones de manufactura, operación y prestación de servicios propias de las Empresas y, está enfocada en aprovechar experiencias de lo actuado versus el reto de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el ambiente laboral. Se habla de una antigua normalidad que representa las condiciones en que se trabajaba previo a la aparición del Covid-19, aprovechando las experiencias que sobrevinieron para enfrentar sus efectos, a nivel laboral y, a la vez, proponer cuál será el escenario de una nueva normalidad, entendiendo que el Covid-19 nos marca nuevas condiciones laborales que acarrearán nuevos riesgos y situaciones cambiantes en el entorno laboral. <u>Esta guía es un esbozo general de abordaje de esta nueva condición de normalidad. Cada organización podrá agregar a esta guía, columnas extra donde puedan llevar controles como: responsables de seguimiento, fechas, indicación sobre la aplicabilidad o no de los ítems sugeridos en la matriz, la adaptación de las medidas en el tiempo, etc.</u></p>				

ANEXO NO. 7- IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

La salud y la seguridad en el trabajo buscan garantizar un tratamiento específico a mujeres, a grupos de alto riesgo y a colectivos especialmente vulnerables, evitando conductas discriminatorias y procurando la inclusión.

Se recomiendan las siguientes medidas para promover la igualdad y equidad de género en las empresas durante la pandemia del COVID-19:

- Se sugieren valorar diferentes medidas alternativas antes de aplicar una reducción a la jornada y a los salarios o la suspensión del contrato de trabajo de mujeres embarazadas y/o en período de lactancia.
- En ningún caso las medidas podrán afectar las prestaciones que reciben las mujeres por licencias de maternidad, incapacidades médicas, incapacidades por riesgos del trabajo o licencias para cuidado de personas dependientes enfermas.
- No se debe aplicar la reducción de la jornada y de salarios con fines discriminatorios o como represalia en perjuicio de las personas trabajadoras.
- Lo anterior incluye que cuando la reducción de jornada de trabajo se aplique a un mismo tipo de puestos, deberá hacerse de forma proporcional para hombres y mujeres, es decir, la medida no podrá aplicarse en mayor proporción a las mujeres.
- Las personas trabajadoras a las que se les reduzca la jornada también podrán tener acceso a los subsidios de los programas de desempleo.

ANEXO NO. 8- DISCRIMINACIÓN Y ESTIGMATIZACIÓN POR COVID-19

¿Qué es la estigmatización social?

La estigmatización social en el contexto de la salud es la asociación negativa entre una persona o grupo de personas que comparten ciertas características y una enfermedad específica. En un brote, esto puede suponer que las personas sean etiquetadas, estereotipadas o discriminadas, reciban un tratamiento diferenciado o experimenten una pérdida de estatus debido a la percepción de un vínculo entre ellas y una enfermedad. Ese tratamiento puede afectar negativamente a quienes tienen la enfermedad, así como a sus cuidadores, familiares, amigos y comunidades. Las personas que no tienen la enfermedad pero que comparten otras características con este grupo también pueden sufrir estigmatización. El actual brote de COVID-19 ha provocado estigmatización social y comportamientos discriminatorios contra personas de determinados orígenes étnicos, así como contra cualquier persona que se considere que ha estado en contacto con el virus.

¿Por qué la covid-19 está causando tanta estigmatización?

El nivel de estigmatización asociado a la COVID-19 se basa en tres factores principales:

- 1) es una enfermedad nueva y en gran parte desconocida.
- 2) a menudo tenemos miedo de lo desconocido.
- 3) es fácil asociar este miedo con «el otro». Es comprensible que haya confusión, ansiedad y miedo entre el público general. Desafortunadamente, estos factores también están alimentando estereotipos perjudiciales.

¿Qué repercusiones tiene?

La estigmatización puede socavar la cohesión social y provocar el aislamiento social de grupos de población, lo que podría contribuir a que las probabilidades de propagación del virus sean mayores, no menores. Esto puede dar lugar a problemas de salud más graves y a dificultades para controlar un brote de la enfermedad. La estigmatización puede:

1. Llevar a las personas a ocultar la enfermedad para evitar la discriminación.
2. Disuadirlas de buscar atención médica inmediatamente.
3. Disuadirlas de adoptar comportamientos saludables.

¿Cómo abordar la estigmatización social?

Los datos demuestran claramente que la estigmatización y el miedo en torno a las enfermedades transmisibles obstaculizan la respuesta. Lo que funciona es reforzar la confianza en unos servicios y un asesoramiento sanitarios fiables, mostrar empatía con los afectados, comprender la enfermedad y adoptar medidas eficaces y prácticas para que las personas puedan contribuir a su seguridad y a la de sus seres queridos. La forma en que comunicamos información acerca de la COVID-19 es fundamental para ayudar a las personas a adoptar medidas eficaces con las que contribuir a combatir la enfermedad y para evitar alimentar el miedo y la estigmatización. Es necesario crear un entorno en el que se pueda discutir y abordar la enfermedad y sus repercusiones de manera abierta, sincera y eficaz. Estos son algunos consejos sobre cómo abordar la estigmatización social y evitar que se agrave: 1. La importancia de las palabras: qué se debe decir y qué no al hablar de la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19). 2. Contribuir: ideas simples para acabar con la estigmatización. 3. Consejos sobre comunicación y mensajes.

La importancia de las palabras:

Cuando se habla de la enfermedad por coronavirus, ciertas palabras (por ejemplo, caso sospechoso, aislamiento) y el lenguaje pueden tener un significado negativo para las personas y alimentar actitudes estigmatizadoras. Pueden perpetuar las presunciones o estereotipos negativos existentes, reforzar las falsas asociaciones entre la enfermedad y otros factores, crear un miedo generalizado o deshumanizar a quienes tienen la enfermedad. Esto puede disuadir a las personas de someterse a pruebas de detección, a análisis y a una cuarentena. Recomendamos un lenguaje que tome en consideración primordialmente a las personas y que las respete y empodere en todos los canales de comunicación, incluidos los medios de comunicación. Las palabras utilizadas en los medios de comunicación son especialmente importantes, ya que darán forma al lenguaje popular y a la comunicación sobre la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19). La información negativa puede influir en la forma en que se percibe y trata a las personas presuntamente infectadas por el nuevo coronavirus, a los pacientes y sus familias y a las comunidades afectadas. Hay muchos ejemplos concretos de cómo el uso de un lenguaje inclusivo y una terminología menos estigmatizadora puede ayudar a controlar las epidemias y pandemias de infección por el VIH, tuberculosis y gripe H1N1.

QUÉ SE DEBE DECIR Y QUÉ NO
<p>A continuación figuran algunas recomendaciones sobre qué se debe decir y qué no al hablar sobre la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19):</p>
<p>SE DEBE – hablar sobre la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19).</p> <p>No se debe – vincular la enfermedad con lugares u orígenes étnicos; no se trata de un «virus de Wuhan», de un «virus chino» o de un «virus asiático».</p> <p>El nombre oficial de la enfermedad se eligió deliberadamente para evitar la estigmatización: «co» viene de «corona», «vi» de «virus», «d» de «disease», que significa «enfermedad» en inglés, y 19 de 2019, que es el año en que apareció la enfermedad.</p>
<p>SE DEBE – decir «personas con COVID-19», «personas que tienen la COVID-19», «personas en tratamiento contra la COVID-19», «personas que se están recuperando de la COVID-19» o «personas que murieron tras contraer la COVID-19».</p> <p>No se debe – referirse a las personas con la enfermedad como «casos de COVID-19» o «víctimas».</p>
<p>SE DEBE – decir «personas que pueden tener la COVID-19» o «personas que presuntamente tienen la COVID-19».</p> <p>No se debe – decir «personas sospechosas de COVID-19» o «casos sospechosos».</p>
<p>SE DEBE – decir que las personas «adquieren» o «contraen» la COVID-19.</p> <p>No se debe – decir que las personas «transmiten la COVID-19», «infectan a otras personas» o «propagan el virus», ya que estas expresiones implican una transmisión intencional y son culpabilizadoras.</p> <p>El uso de una terminología criminalizadora o deshumanizadora crea la impresión de que, de alguna manera, quienes tienen la enfermedad han hecho algo malo o son menos humanos que el resto de nosotros, lo que alimenta la estigmatización, socava la empatía y puede incrementar la reticencia a buscar tratamiento, a someterse a pruebas de detección o análisis o a ser puesto en cuarentena.</p>
<p>SE DEBE – hablar con precisión sobre el riesgo de contraer la COVID-19, basándose en datos científicos y en las últimas recomendaciones sanitarias oficiales.</p> <p>No se debe – repetir o transmitir rumores no confirmados ni utilizar expresiones hiperbólicas para generar miedo, como «peste», «apocalipsis», etcétera.</p>
<p>SE DEBE – hablar positivamente y hacer hincapié en la eficacia de las medidas de prevención y tratamiento. Para la mayoría de las personas, esta es una enfermedad que se puede superar. Hay medidas simples que todos podemos tomar para protegernos a nosotros mismos y mantener a salvo a nuestros seres queridos y a los más vulnerables.</p> <p>No se debe – hacer hincapié o insistir en lo negativo o en mensajes de amenaza. Tenemos que trabajar juntos para ayudar a mantener a salvo a los más vulnerables.</p>
<p>SE DEBE – subrayar la eficacia de la adopción de medidas de protección para evitar la adquisición del nuevo coronavirus, así como de la detección, las pruebas y el tratamiento tempranos.</p>

Contribuir:

Los gobiernos, los ciudadanos, los medios de comunicación, las personas influyentes clave y las comunidades tienen un importante papel que desempeñar para prevenir y detener la estigmatización que rodea a las personas de China y Asia en general. Todos debemos ser conscientes y considerados al comunicarnos en las redes sociales y otras plataformas de comunicación y mostrar conductas de apoyo en torno a la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19). Estos son algunos ejemplos y consejos sobre posibles acciones para contrarrestar las actitudes estigmatizadoras:

- Difundir información basada en hechos: La estigmatización puede aumentar debido a la falta de conocimientos sobre cómo se transmite y se trata la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19) y cómo se previene la infección. Para hacer frente a ello, se debe dar prioridad a la recopilación, unificación y difusión de información precisa y específica para cada país y comunidad sobre las zonas afectadas, la vulnerabilidad individual y colectiva a la COVID-19, las opciones terapéuticas y los lugares de acceso a la atención sanitaria y la información. Hay que utilizar un lenguaje sencillo y evitar los términos clínicos. Las redes sociales son útiles para hacer llegar información sanitaria a un gran número de personas a un costo relativamente bajo.
- Involucrar a personas con influencia social, como líderes religiosos, para que inciten a reflexionar sobre las personas que son estigmatizadas y sobre el modo de apoyarlas, o a personas famosas respetadas para que amplifiquen los mensajes que reducen la estigmatización. La información debe estar bien orientada y las personas famosas a las que se pida que la transmitan deben participar personalmente, además de adecuarse geográfica y culturalmente a los públicos a los que tratan de influir. Un ejemplo sería que un alcalde (u otra persona influyente clave) saliera en directo en los medios de comunicación social estrechando la mano del líder de la comunidad china.
- Amplificar las voces, historias e imágenes de personas locales que han tenido la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19) y se han recuperado o que han apoyado a un ser querido hasta su recuperación para enfatizar que la mayoría de las personas se recuperan de la COVID-19. Asimismo, conviene poner en marcha una campaña de reconocimiento de los cuidadores y los trabajadores de la salud que pueden sufrir estigmatización. Los voluntarios de la comunidad también desempeñan un gran papel en la reducción de la estigmatización en las comunidades.
- Asegurarse de retratar a diferentes grupos étnicos: En todos los materiales se debe mostrar cómo la COVID-19 afecta a diversas comunidades y cómo estas trabajan juntas para prevenir su propagación. Hay que asegurarse de que el tipo de letra, los símbolos y los formatos sean neutrales y no presenten a ningún grupo poblacional en particular.
- Periodismo ético: Los reportajes periodísticos que se centran excesivamente en el comportamiento individual y en la responsabilidad de los pacientes por tener y «propagar la COVID-19» pueden aumentar la estigmatización de las personas que puedan tener la enfermedad. Algunos medios de comunicación se han centrado, por ejemplo, en especular sobre la fuente de la COVID-19 y en tratar de identificar al «paciente cero» en cada país. Hacer hincapié en los esfuerzos por encontrar una vacuna y un tratamiento puede aumentar el miedo y dar la impresión de que no podemos detener las infecciones ahora. En su lugar, conviene promover contenidos sobre las prácticas básicas de prevención de infecciones, los síntomas de la COVID-19 y cuándo buscar atención médica.

-
- Vincularse: Hay varias iniciativas para abordar la estigmatización y los estereotipos. Es fundamental vincularse a esas actividades para crear un movimiento y un entorno positivo que muestren atención y empatía por todos.

Consejos sobre comunicación y mensajes

Una «infodemia» de desinformación y rumores se está extendiendo más rápidamente que el actual brote de enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19). Esto contribuye a los efectos negativos, como la estigmatización y la discriminación de las personas de las zonas afectadas por el brote. Necesitamos solidaridad colectiva e información clara y práctica para apoyar a las comunidades y a las personas afectadas por este nuevo brote. Los conceptos erróneos, los rumores y la desinformación están contribuyendo a la estigmatización y a la discriminación, lo que obstaculiza los esfuerzos de respuesta.

- Corregir los conceptos erróneos, reconociendo al mismo tiempo que los sentimientos de las personas y su subsiguiente comportamiento son muy reales, aunque la suposición subyacente sea falsa.
- Promover la importancia de la prevención, las medidas que salvan vidas, la detección temprana y el tratamiento. La solidaridad colectiva y la cooperación mundial son necesarias para evitar una mayor transmisión y aliviar las preocupaciones de las comunidades.
- Compartir relatos empáticos o historias que humanicen las experiencias y luchas de personas o grupos afectados por la enfermedad provocada por el nuevo coronavirus (COVID-19).
- Transmitir apoyo y aliento a quienes están en la primera línea de la respuesta a este brote (trabajadores de la salud, voluntarios, líderes comunitarios, etcétera). Los hechos, no el miedo, detendrán la propagación de la enfermedad por el nuevo coronavirus (COVID-19)
- Hay que transmitir hechos e información veraz sobre la enfermedad.
- Hay que luchar contra los rumores y estereotipos.
- Hay que elegir las palabras con cuidado. La forma en que nos comunicamos puede afectar a las actitudes de los demás (véase lo que se debe y no se debe decir más arriba).

Información tomada de: <https://www.paho.org/es/documentos/estigmatizacion-social-asociada-covid-19>

ANEXO NO. 9- DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO DEL SECTOR SERVICIOS



Ministerio
de **Salud**
Costa Rica



meic
Ministerio de Economía, Industria y Comercio

MTSS
MINISTERIO DE TRABAJO
Y SEGURIDAD SOCIAL

A. SOBRE LA EMPRESA
1. NOMBRE DE LA RAZÓN SOCIAL O PERSONA FÍSICA
2. NÚMERO DE CÉDULA JURÍDICA O CÉDULA FÍSICA
3. TELÉFONO (S)
4. MEDIO DE NOTIFICACIONES ELECTRÓNICO
B. SOBRE EL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA
1. NOMBRE COMPLETO
2. NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN
3. NÚMERO DE TELÉFONO
4. CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIONES
5. DIRECCIÓN EXACTA PARA NOTIFICACIONES

Por este medio en mi condición de _____ (indicar si es propietario, gerente, apoderado generalísimo, representante legal, etc.), **DECLARO BAJO JURAMENTO** que nuestra empresa de acuerdo con el PROTOCOLO DE OPERACIÓN EN ATENCIÓN A LA PANDEMIA POR COVID-19. SECTOR SERVICIOS ha constatado la confirmación en nuestro personal de un caso positivo de COVID-19, por lo que ha ejecutado el protocolo para mantener la continuidad del negocio y procurar la seguridad del personal en las instalaciones. Dado lo anterior, certifico la ejecución de las siguientes acciones:

1. Se comunicó a todo el personal sobre el caso confirmado y se procedió a detener las labores.
2. Se realizó la desinfección del cuarto de producción o área de trabajo en la cual hubo contacto del caso confirmado (adjuntar certificación de empresa que realizó la desinfección)

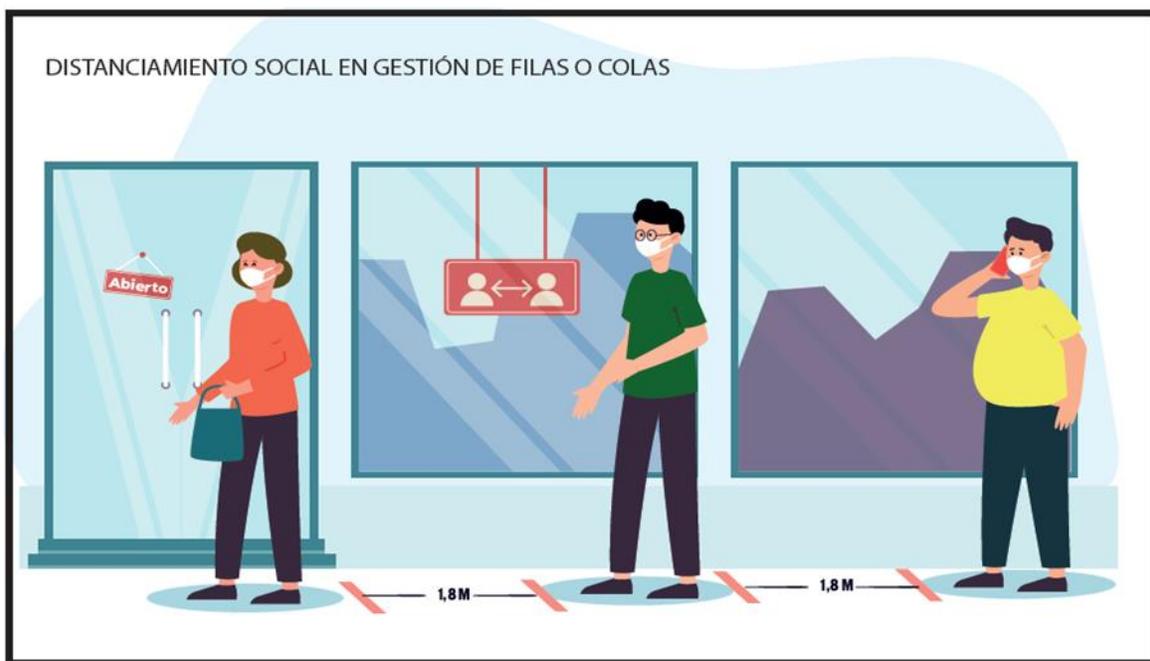
-
3. Se continuará con la realización de la valoración previa al ingreso del personal al área de producción para identificar posibles síntomas de COVID-19 y para que completen la encuesta respectiva.

Conforme con las indicaciones sanitarias se procede a declarar bajo juramento ante el Área Rectora de Salud de _____ (indicar nombre del Área Rectora) que se cumplen las condiciones para operar en nuestras instalaciones con seguridad para nuestro personal, clientes y proveedores.

FIRMA FORMATO DIGITAL

Remitir por correo electrónico al Área Rectora de Salud respectiva.
Añadir documentación adjunta y otra que se estime pertinente para certificar acciones.

ANEXO NO. 10- DISTANCIAMIENTO SOCIAL EN GESTIÓN DE FILAS EN GESTIÓN DE FILAS



ANEXO NO. 11- INFOGRAFÍAS



El protocolo sectorial es una guía para:

- Ayudar en el manejo sanitario para la prevención del contagio.
- Actuar de manera oportuna ante los casos sospechosos.
- Establecer las operaciones en el menor tiempo posible entre la presencia de casos confirmados y la reapertura del negocio, en caso de haber cerrado por acciones bajo lineamientos sanitarios.

PASOS PARA GENERAR UN PROTOCOLO PARA SU NEGOCIO:



RECORDÁ:

- Documentá tu protocolo y procedimientos internos, acciones implementadas, cambios y adaptaciones según el avance de la pandemia; en caso de que las autoridades sanitarias realicen una visita a tu negocio.

- El protocolo interno de la empresa no garantiza por sí solo la reapertura del negocio. La reapertura depende del cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de Salud y del tipo de alerta declarada en la región donde se ubica la empresa.



COVID-19

PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGO



DISTANCIAMIENTO FÍSICO

Práctica de mantener un espacio que te distancie de otra persona fuera de tu burbuja social (quienes viven en tu misma casa). Esto para disminuir el riesgo de contagio de persona a persona.



1.8 m



PARA PONERLO EN PRÁCTICA EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, RECORDÁ:



Procurá usar las escaleras.

Es bueno para la salud y evitás aglomeraciones en el ascensor.



Si no podés usar las escaleras o preferís el ascensor, identificá los puntos de ubicación y mantené el distanciamiento y aforo máximo permitido.



Si tenés que hacer fila o esperar en alguna área, identificá los espacios fuera de uso, seleccionados para tiempos de espera.



No olvidés usar la mascarilla. Y si sos muy precavido, usá la careta para complementarla.



Si estás a cargo del establecimiento, establecé un protocolo de higiene para el ingreso.



COVID-19

PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGO

USO DEL MDL EN EL CENTRO DE TRABAJO

Mantene un ambiente seguro para tus colaboradores,
colaboradoras y clientes:

M

MASCARILLA



Utilizá la mascarilla correctamente al tapar por completo la nariz y boca, así podremos disminuir considerablemente el riesgo de transmisión.

D

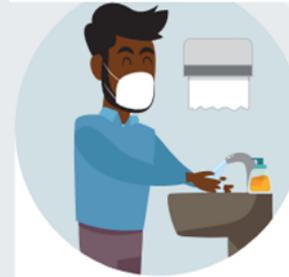
DISTANCIAMIENTO FÍSICO



Mantene el distanciamiento físico entre personas de al menos 1.8 metros.

L

LAVADO DE MANOS



Garantizá el acceso al suministro de agua potable, jabón antibacterial, alcohol en gel o líquido, toallas desechables o cualquier otro implemento autorizado para el correcto lavado de manos.

1.8 m

1.8 m



HIGIENE EN CENTROS DE TRABAJO



Para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19, deben mantener las medidas de higiene en vestidores, cambios de turno y comedores.

PROTOCOLO PARA EVITAR CONTAGIOS:



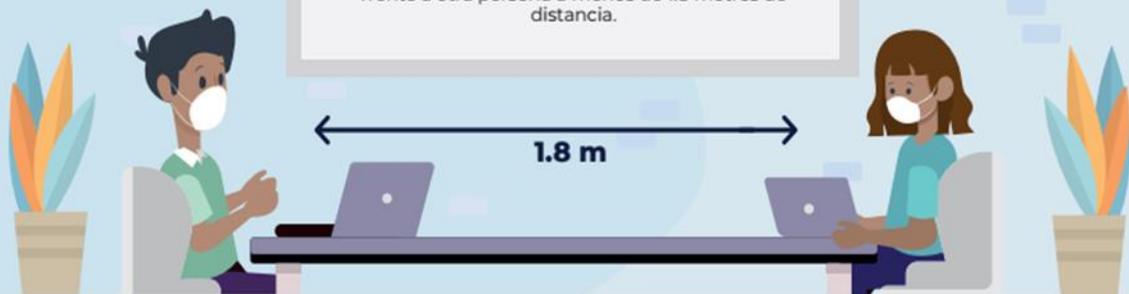
- Considere todos los insumos necesarios para la higiene de manos, la limpieza de áreas, equipos de trabajo y equipos de protección personal que se requiera.
- Asegure la limpieza de sus instalaciones, intensificando las rutinas de limpieza y las medidas de higiene.
- Asegúrese que los ambientes cerrados se encuentren debidamente ventilados por medio de sistemas de ventilación mecánica, aires acondicionados o ventilación natural.
- Establezca un plan y horario de limpieza y desinfección para las distintas áreas.
- Procure un entorno de confianza y transparencia, comunicándole a sus colaboradores los planes que se realizan para mejorar la seguridad.
- Atienda a proveedores y clientes por medio de canales que eviten el contacto físico o interacción personal, como: citas programadas, correo electrónico o videollamada.
- Diseñe horarios de trabajo acordes a la necesidad de su operación, para lograr distanciamiento físico a la hora de ingreso, turnos de trabajo y salida del personal.
- Coordine con sus colaboradores los tiempos y áreas de descanso de cada turno, para que se cumpla el distanciamiento físico.



UBICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO PARA CUMPLIR CON EL DISTANCIAMIENTO ENTRE PERSONAS TRABAJADORAS

DISTANCIAMIENTO FÍSICO

Recordemos que el objetivo del distanciamiento físico, es disminuir el riesgo de contagio de persona a persona. Por eso cuando estamos compartiendo espacio en nuestro trabajo, es importante no ubicarse frente a otra persona a menos de 1.8 metros de distancia.



Para lograrlo, podemos ubicarnos una persona al lado de la otra, de espaldas una de la otra o en zigzag. Lo importante es evitar siempre estar de frente, a una distancia menor de 1.8 metros.



Si no tenemos suficiente espacio para generar distanciamientos de 1.8 metros, también podemos colocar barreras físicas. Es importante tener en cuenta que si elegimos esta opción, las barreras deben proteger a todas las personas trabajadoras, estando sentadas o de pie.

